



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

AFINPE-0078-2024

9 de diciembre de 2024

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se desarrolló con base en el Plan Anual Operativo 2024 del Área Auditoría Financiera y Pensiones, con el propósito de analizar la gestión de Créditos Hipotecarios de la Gerencia de Pensiones, a fin de determinar el cumplimiento normativo y de control interno de los procesos asociados.

La evaluación permitió identificar una serie de oportunidades de mejora que afectan directamente el rendimiento y la estabilidad de este producto financiero. En primer lugar, se identificaron oportunidades de mejora en los análisis que se efectúan sobre los costos del producto para la aprobación de líneas de crédito, ya que no se contemplan todos los costos directos e indirectos asociados. Esto incluye no solo los gastos administrativos actuales, sino también los relacionados con honorarios de peritos y notarios institucionales, esenciales en el proceso de formalización de hipotecas. En ausencia de estos estudios de costos, se aumenta el riesgo de que la tasa de interés fijada no refleje de manera adecuada el costo real de los créditos, afectando la rentabilidad de los créditos hipotecarios.

Por otro lado, la política de créditos hipotecarios ha permanecido sin actualizar desde hace varios años. Esta situación no solo limita la capacidad de la institución para adaptarse a las dinámicas cambiantes del mercado, sino que también incrementa la posibilidad de que las condiciones ofrecidas a los clientes no sean competitivas en comparación con otras instituciones financieras, además de que la política debe estar alineada con los riesgos del proceso, los cuales en una sana gestión deben estar en constante análisis y revisión.

Asimismo, el análisis de la tasa de gastos administrativos reveló que esta no ha sido revisada ni actualizada desde el año 2015. Este indicador, clave para la aprobación de las líneas de crédito, se utiliza para cubrir los costos mínimos operativos de la institución, y su desactualización sugiere que no se están considerando los gastos reales asociados con la gestión y administración de la cartera de crédito hipotecario. Esto podría provocar una subestimación de los costos operativos, comprometiendo los márgenes de rentabilidad de esta línea de inversión.

En otro orden de ideas, el estudio de las mejores prácticas en otras instituciones, tanto cooperativas como bancos, evidencia la importancia de optimizar el proceso, lo que no solo mejora la eficiencia, sino que también facilita la identificación de riesgos y la toma de decisiones informadas. Estas entidades han demostrado que un análisis de estrés adecuado, la flexibilidad en las condiciones de los productos y un control riguroso de la morosidad son aspectos esenciales para garantizar la sostenibilidad financiera y la competitividad.

Además, se identificaron importantes situaciones en cuanto a la eficiencia del proceso de aprobación de créditos. Según el análisis de los tiempos de colocación de créditos hipotecarios, el proceso completo desde la solicitud hasta la firma de la hipoteca puede extenderse hasta un promedio de 161 días, superando significativamente los tiempos de respuesta de otras instituciones financieras. En algunos casos que implican proyectos de construcción, el tiempo total del proceso puede extenderse a más de un año, lo que afecta la satisfacción del prestatario y podría provocar la cancelación de la solicitud de crédito anticipadamente.

Además, se observaron deficiencias en la conformación de los expedientes de crédito. En una revisión detallada de una muestra, se encontró que el 92% de los expedientes carece de documentación básica requerida o presenta inconsistencias en la foliatura, la falta de firma o identificación en las actas de aprobación, la ausencia de documentos clave (como constancias y reportes crediticios) y la insuficiencia de la documentación en casos de créditos para construcción, afectando la calidad y la trazabilidad del proceso de crédito hipotecario.

También, se identificó que la administración no realiza una depuración adecuada de la información contenida en el auxiliar de créditos hipotecarios, lo cual ha generado inconsistencias que podrían afectar la toma de decisiones. Al mismo tiempo, se observan diferencias en la clasificación del estado de morosidad de las operaciones con relación a los días de atraso en el auxiliar de créditos hipotecarios, lo que indica que los registros no reflejan con precisión el estado de la cartera.

Igualmente, existen créditos en cobro administrativo que deberían estar en precobro o cobro judicial debido a los días de atraso, lo cual distorsiona la percepción de riesgo y afecta los procesos de cobro. Esta situación también se observa en los créditos clasificados "en trámite", donde algunas operaciones no tienen una fecha de primer pago definida a pesar de haberse desembolsado el 100% de los fondos solicitados. Igualmente, se evidenciaron problemas en créditos sin línea de inversión definida y en operaciones con dos números de trámite relacionados, lo cual genera confusión tanto para la administración como para los prestatarios.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

En línea con lo evidenciado, se identificó una discrepancia de ₡6,270,140.44 (seis millones doscientos setenta mil ciento cuarenta colones con cuarenta y cuatro céntimos) entre el saldo desembolsado (₡20,729,859.56) y el auxiliar de créditos hipotecarios (₡27,000,000.00) para la operación 4400018. Esta diferencia sugiere errores en el registro o actualización de los desembolsos, además de que el crédito comenzó a generar cobros de cuotas en enero 2024, a pesar de no haberse desembolsado el monto total solicitado hasta agosto 2024.

Adicionalmente la Administración aplica una tasa de interés moratorio del 24%, lo cual no está alineado con lo estipulado en la Escritura Constitutiva de la hipoteca, ni tampoco normado en alguna política de crédito u otra norma relacionado a este proceso. Según dicho documento, la tasa de interés moratorio debe ser equivalente a la tasa de interés corriente pactada en el contrato de crédito, lo que implica que debe ajustarse a las condiciones originalmente acordadas en cada operación.

En relación con el sistema informático se ha identificado que el GeCredit carece de funcionalidades clave para la adecuada gestión de créditos, como alertas automatizadas y un expediente digital integral. El aplicativo no fue calificado en el rango de excelencia y solamente la mitad de los encuestados de un aproximado de 46 usuarios activos en ese sistema de información consideran que hubo una mejoría respecto al uso del sistema anterior SICRE, debido a su baja usabilidad y falta de integración de procesos operativos, lo que afecta la eficiencia y calidad en el manejo de la información de la cartera hipotecaria.

Además, se evidenciaron oportunidades de mejora en el proceso de indemnización de pólizas, particularmente en lo relacionado con el monto desembolsado por la aseguradora, donde se identificaron casos en los cuales no cubre completamente el saldo adeudado por el prestatario, lo que representa un riesgo para la institución.

Asimismo, se detectaron inconsistencias en los expedientes digitales que respaldan los reclamos de indemnización, donde la documentación no es uniforme, lo cual puede afectar la trazabilidad y control del proceso.

Por otra parte, la situación actual del tratamiento contable de la Cartera de Créditos Hipotecarios, así como la falta de un marco normativo contable adecuado, pone de manifiesto las deficiencias que requieren atención urgente. La ausencia de una normativa clara y específica para el tratamiento contable de estos créditos, sumada a la falta de supervisión y de un proceso estructurado de conciliación de cuentas, está generando riesgos significativos tanto para la transparencia financiera como para la correcta gestión de los recursos de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).

Para abordar las áreas de mejora identificadas, se presentan una serie de recomendaciones que buscan optimizar la gestión de la cartera de créditos hipotecarios, se recomendó, realizar un análisis integral de la gestión de los créditos hipotecarios, donde se incluyan entre otros, el estudio de todos los costos involucrados en la aprobación y administración de los créditos hipotecarios, así como la revisión y actualización de la política de crédito y la tasa de gastos administrativos con el fin de reflejar los costos reales que actualmente se incurren para la colocación de los créditos. También la optimización del proceso es clave con la implementación de herramientas tecnológicas para automatizar la evaluación y aprobación de créditos, reduciendo tiempos de respuesta y mejorando la experiencia de los prestatarios.

Además, es fundamental mejorar la gestión de los expedientes y mejorar la organización de los documentos. Implementar una depuración periódica eficiente y ágil del auxiliar de créditos hipotecarios para asegurar que los datos sean precisos y confiables.

Finalmente, se recomendó mejorar la funcionalidad de GeCredit, incorporando un expediente digital completo y alertas que permitan a los usuarios gestionar eficientemente las operaciones. También es necesario mejorar la interfaz de usuario y la integración con otros sistemas para facilitar la generación de indicadores clave y reportes, así como, la actualización y fortalecimiento de la matriz de riesgos del Área de Crédito y Cobros.

Estas acciones buscan mejorar la eficiencia operativa, la rentabilidad y la sostenibilidad financiera de los créditos hipotecarios.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

AFINPE-0078-2024

9 de diciembre de 2024

ÁREA AUDITORIA FINANCIERA Y PENSIONES

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL PROCESO DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS-DIRECCIÓN FINANCIERA ADMINISTRATIVA U.P.9121, GERENCIA DE PENSIONES U.P.9108

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2024 del Área Auditoría Financiera y Pensiones.

OBJETIVO GENERAL

Analizar la gestión de Créditos Hipotecarios de la Gerencia de Pensiones, a fin de determinar el cumplimiento normativo y de control interno de los procesos asociados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Evaluar el proceso de otorgamiento de créditos hipotecarios, en estricto cumplimiento de la normativa aplicable.
2. Revisar el comportamiento de la cartera de crédito en el periodo de estudio, así como los registros contables y rentabilidad de esta.
3. Identificar la percepción de los usuarios respecto a la usabilidad, eficiencia y eficacia del sistema GECREDIT y verificar el proceso para consumo de datos como tasas variables y la automatización de este procedimiento.
4. Evidenciar la existencia de controles de calidad de información que garanticen la confiabilidad de la data general e indicadores obtenidos del GECREDIT, así como las acciones efectuadas por la Administración para la generación, actualización y divulgación del manual de usuario del dicho sistema.
5. Verificar la incorporación dentro de la matriz de riesgos aquellos identificados por la Auditoría Interna, con el propósito determinar si han establecido los controles mínimos para mitigarlos.

ALCANCE

El estudio comprendió el análisis de las acciones, actividades y procesos, relacionados con la gestión de Créditos Hipotecarios de la Gerencia de Pensiones, donde se identifiquen las tareas que componen los procesos sustantivos y las acciones efectuadas para su desarrollo.

El periodo de evaluación comprende del 01 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2023, ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1º de enero 2015, así como en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, R-DC-119-2009, del 16 de diciembre de 2009.

METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

1. Sesiones de trabajo con el director financiero administrativo, funcionarios del Área de Crédito y Cobros, Área Contabilidad IVM, Área Gestión Notarial, Área Desarrollo Inmobiliario y Construcción de la Dirección Arquitectura e Ingeniería, Área Gestión Informática, Subárea Gestión de Crédito y Subárea Gestión de la Cobranza, a fin de analizar las fuentes de información que se generan en sus Unidades.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

2. Solicitud de información a la Gerencia de Pensiones, Dirección Financiera Administrativa, Dirección Jurídica, Archivo Financiero, Área de Crédito y Cobro, Área Gestión Informática, Subárea Gestión de Crédito y Subárea Gestión de la Cobranza, con el objetivo de la revisión y verificación de los registros efectuados según las actividades sustantivas de cada Unidad.
3. Revisión y análisis del Auxiliar de Créditos Hipotecarios, con el fin de determinar el adecuado registro de los movimientos de la cartera.
4. Análisis de datos a partir del Mayor Auxiliar Contable para determinar el grado de integridad de la información.
5. Análisis de datos a partir del Estado de Movimientos Mensuales de Cuentas Individuales para determinar el grado de integridad de la información.
6. Consulta de las operaciones en el Sistema GeCredit, con el fin de verificar datos relacionados con el proceso de gestión de otorgamiento.
7. Entrevista con una entidad bancaria y una cooperativa, con el fin de determinar las mejores prácticas en el manejo de cartera de crédito.
8. Encuestas de Auditoría Interna creado en la plataforma Microsoft Forms, sobre percepción y otros aspectos del Sistema GECREDIT aplicada a los usuarios del Contact Center y a usuarios en general del sistema.

MARCO NORMATIVO

- ✓ Código de Comercio.
- ✓ Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social No.17.
- ✓ Ley General de Control Interno 8292 (04 de setiembre, 2002).
- ✓ Ley No. 7472 Promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor.
- ✓ Normas de Control Interno para el Sector Público.
- ✓ Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.
- ✓ Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna para el Sector Público.
- ✓ Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información, emitidas por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones.
- ✓ Políticas Institucionales de Seguridad Informática.
- ✓ Principios de Contabilidad Aplicables al Sector Público Costarricense.
- ✓ Reglamento para el Otorgamiento de Créditos Hipotecarios en el Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, versión 02, agosto 2021.
- ✓ Manual de Organización de la Gerencia de Pensiones (actualización diciembre 2015).
- ✓ Manual de Procedimientos para el Trámite de Pólizas Colectivas GP-DFA-ACC-SAGC-002.
- ✓ Manual Descriptivo de Cuentas Contables.
- ✓ Instructivo para la Concesión de Créditos Hipotecarios del Seguro de IVM versión abril 2013.
- ✓ Instructivo para la Concesión de Créditos Hipotecarios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, versión 07, agosto 2023.
- ✓ Instructivo para la Gestión de Cobro Administrativo, Pre-Cobro Judicial y Cobro Judicial de Créditos Hipotecarios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte de la CCSS, versión 02, agosto 2023.

ASPECTOS NORMATIVOS QUE CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios (...).”

ANTECEDENTES

La Cartera de Créditos Hipotecarios es una línea de inversión de los fondos que mantiene la Institución para las Pensiones del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, tiene su fundamento en la Ley No.17 Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, artículo 39°, el cual cita lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

“Sección V- De las Inversiones

Artículo 39.-La Caja, en la inversión de sus recursos, se registrará por los siguientes principios:

(...)

Para la construcción de vivienda para asegurados, la Caja podrá destinar hasta un veinticinco por ciento (25%) a la compra de títulos valores del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo y del Banco Hipotecario de la Vivienda. Además, para el uso de tales recursos, se autoriza a ambas instituciones para suscribir convenios de financiamiento con las asociaciones solidaristas y las cooperativas con el propósito de que otorguen créditos hipotecarios para vivienda a los asociados. **Dentro de este límite, la Caja podrá otorgar préstamos hipotecarios para vivienda a los afiliados al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, siempre y cuando se realicen en condiciones de mercado.**

(...)”

Para el cumplimiento y regulación del **Artículo 39°**, existe el “**Reglamento para el Otorgamiento de Créditos Hipotecarios en el Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte**”, del cual está vigente la versión 02, aprobada en el artículo 9° de la Sesión de Junta Directiva N° 9193, celebrada el 29 de julio de 2021. En dicho cuerpo normativo en el artículo 2°, señala que anualmente la Junta Directiva aprobará el monto total disponible para la concesión de créditos hipotecarios, por lo cual establece que la Gerencia de Pensiones debe de presentar un informe sobre los resultados de la colocación de créditos hipotecarios. Este informe debe detallar los resultados relevantes relacionados con la gestión y desempeño de los créditos hipotecarios durante el período anual correspondiente, los montos o topes máximos para el otorgamiento de créditos hipotecarios, plazos máximos y tasas de interés, vigentes para cada línea de crédito, modalidades y características de los créditos ofrecidos, además de los objetivos y actividades estratégicas, e indicadores de gestión, vinculados con el cumplimiento de las metas propuestas en la Política y Estrategia presentada ante la Junta Directiva.

El artículo 7° del reglamento establece que se pueden conceder líneas de crédito para diversas finalidades, incluyendo la compra o construcción de una casa de habitación, la compra de un lote, y la ampliación o mejoras de vivienda. También se contempla la cancelación de hipotecas con la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) y con entidades bancarias, asociaciones solidaristas, personas físicas y otras personas jurídicas, siempre que la hipoteca esté debidamente inscrita en el Registro Nacional. Además, se permiten líneas de crédito para programas de construcción de vivienda desarrollados por asociaciones solidaristas, cooperativas, sindicatos y otros créditos aprobados por la Junta Directiva.

Para la aprobación de estos créditos en el artículo 6° de este marco legal, dispone que el Área de Crédito y Cobro mancomunadamente con la Dirección Financiera Administrativa de la Gerencia de Pensiones podrán conjuntamente, aprobar los créditos hipotecarios solicitados hasta un tope máximo del 25% del límite vigente de cada uno de los planes de inversión de los préstamos hipotecarios aprobados por Junta Directiva. La aprobación deberá ser realizada por el jefe del Área de Crédito y Cobro y el director de la Dirección Financiera Administrativa de la Gerencia de Pensiones con la recomendación técnica del Jefe de la Subárea Gestión de Crédito.

También se conformó el Comité de Crédito de la Gerencia de Pensiones, integrado por el Gerente de Pensiones, Director Financiero Administrativo y el Gerente Financiero o su representante, quienes aprobarán los créditos hipotecarios solicitados hasta el monto máximo aprobado por la Junta Directiva según los diferentes planes de inversión hipotecarios.

Se considerarán como sujetos de crédito, de acuerdo con el artículo 11°, aquellas personas que cumplan con las siguientes condiciones:

- Todos los afiliados activos al Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, que hayan cotizado al menos 12 cuotas en los últimos 18 meses, previos a la solicitud del crédito.
- Pensionados del Seguro de Pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte.
- Solicitantes extranjeros, se aceptarán únicamente aquellos cotizantes del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte que posean cédula de residencia al día.

Así mismo, la Política de los Créditos Hipotecarios 2021-2022, vigente es la aprobada por la Junta Directiva Institucional, según Artículo 17, de la Sesión N° 9219, celebrada el día 28 de octubre de 2021, misma que fue modificada en el acuerdo segundo, del artículo 12°, de la Sesión N° 9257, celebrada el día 5 de mayo de 2022. En esta política en el apartado 6.6. “*Otros Parámetros de evaluación y otras consideraciones en cuanto a los créditos hipotecarios*”, se establecen el límite máximo de inversión en créditos hipotecarios y plazos máximos de los instrumentos, los cuales se deberán mantener un límite máximo de un 5% según lo indicado en la “*Política y Estrategia de Inversiones del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte*”, de la cual según política aprobada para el 2024 se previó un monto máximo de ₡10,000 millones.

Dentro de las variables generales incluidas en esta Política de Créditos Hipotecarios 2021-2022 vigente, se tiene que los plazos máximos de los instrumentos de crédito son 30 años para Compra de Casa, Compra de lote y Construcción de



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

casa, Construcción de Casa en lote propio, Cancelación de Hipoteca y 25 años para Compra de Lote, Ampliación y/o Mejoras de Casa, Cancelación de Hipoteca.

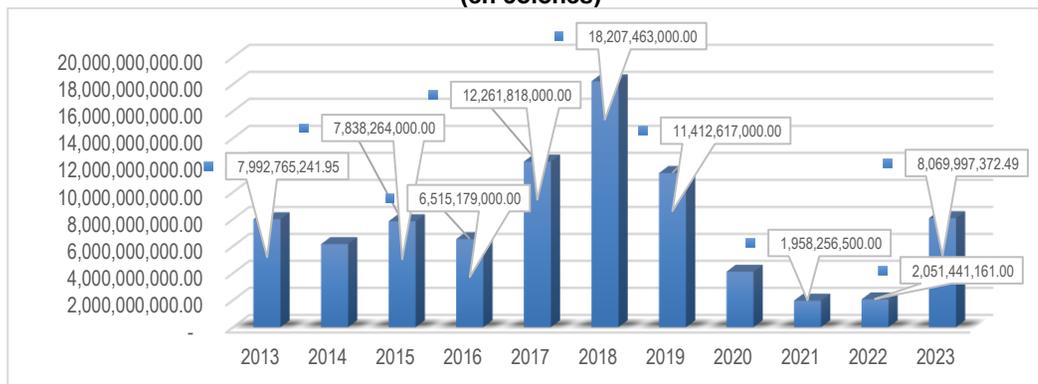
Además, los montos máximos de crédito aprobados son por ₡150.000.000 (ciento cincuenta millones de colones) para Compra o Construcción de Casa, Cancelación de Hipoteca o refundición de deudas y ₡80.000.000 (ochenta millones de colones) para Compra de Lote, Ampliación y/o Mejoras de Casa, Cancelación de Hipoteca por estos mismos conceptos.

Dentro de la misma Política de Créditos Hipotecarios, se estableció una Comisión de Gastos Administrativos de un 1% sobre el monto del financiamiento aprobado y una Penalización por pago anticipado del 3% de recargo sobre el abono extraordinario o cancelación total, que se realice dentro de los 5 primeros años.

La organización y administración de los Créditos Hipotecarios está a cargo del Área de Créditos y Cobros de la Dirección Financiera Administrativa de la Gerencia de Pensiones, que es responsable de la cartera. Esta unidad se compone de dos subáreas: la Subárea de Gestión de Créditos, encargada del otorgamiento de los créditos, y la Subárea de Gestión de la Cobranza, que se ocupa de la gestión cobratoria y la morosidad de la cartera.

Sobre la colocación de los créditos hipotecarios en los últimos 10 años, ha sido en promedio un monto de ₡7,869,217,901.68 (siete mil ochocientos sesenta y nueve millones doscientos diecisiete mil novecientos un colón con sesenta y ocho céntimos), lo que representa aproximadamente 233 operaciones por año. Este dato se extrae del Auxiliar de Créditos Hipotecarios al 31 de diciembre 2023, tomando como parámetro la Fecha Inicio de las operaciones. En el siguiente gráfico se puede observar el comportamiento de los créditos aprobados por año:

Gráfico No.1. Monto de Operaciones Aprobadas por año (en colones)



Fuente: Datos Auxiliares Créditos Hipotecarios según años.

Como se observa en el gráfico No. 1, los años 2017, 2018 y 2019 fueron los de mayor aprobación de operaciones, destacando 2018 con un monto récord de ₡18,207,463,000.00 (dieciocho mil doscientos siete millones cuatrocientos sesenta y tres mil colones), correspondiente a 480 créditos aprobados. Sin embargo, a partir de 2019, se registra una notable disminución, con un monto aprobado de ₡11,412,617,000.00 (once mil cuatrocientos doce millones seiscientos diecisiete mil colones) y equivalente a 278 operaciones.

El año 2021 marcó el mínimo, con un total de ₡1,958,256,500.00 (mil novecientos cincuenta y ocho millones doscientos cincuenta y seis mil quinientos colones) y sólo 59 operaciones aprobadas. En 2022, el monto fue ligeramente superior, alcanzando ₡2,051,441,161.00 (dos mil cincuenta y un millones cuatrocientos cuarenta y un mil ciento sesenta y un colones) con 54 operaciones. Esto representa una disminución del 83% en el monto de operaciones aprobadas en 2021 en comparación con 2019.

Para 2023, se observa una mejora en el total de operaciones colocadas, alcanzando ₡8,069,997,372.49 (ocho mil sesenta y nueve millones novecientos noventa y siete mil trescientos setenta y dos colones con cuarenta y nueve céntimos) y 178 operaciones. No obstante, esta cifra está por debajo del límite máximo establecido para 2023 en la "Política y Estrategia de Inversiones del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte", de ₡10,000,000,000.00 (diez mil millones de colones), alcanzando el 81% de la meta.

En línea con la colocación alcanzada, el saldo de la cartera de créditos hipotecarios al 31 de diciembre 2023 es de ₡79,536,415,280.97 (setenta y nueve mil quinientos treinta y seis millones cuatrocientos quince mil doscientos ochenta



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

colones con noventa y siete céntimos). Esta cartera se clasifica en Estados de acuerdo con la morosidad, en: "Al Día", "Arreglo de Pago", "Arreglo de Plazo", "Cancelada", "Casos en Estudio", "Cobro Administrativo", "En trámite", "Pre-Cobro Judicial" y "Cobro Judicial, como se muestra a continuación:

**Tabla No.1. Saldo Cartera Créditos Hipotecarios
Por estado, al 31 de diciembre 2023
(en colones)**

| Estado | Cantidad de Operaciones | Saldo | Porcentaje del total de la Cartera |
|----------------------|-------------------------|---------------------------|------------------------------------|
| Al Dia | 2,384 | 51,787,672,121.63 | 65.1% |
| Arreglo de Pago | 16 | 333,131,391.72 | 0.4% |
| Casos en Estudio | 3 | 2,531,837.93 | 0.0% |
| Cobro Administrativo | 1,102 | 22,520,041,566.08 | 28.3% |
| Cobro Judicial | 199 | 2,691,510,113.90 | 3.4% |
| En Tramite | 167 | 1,382,865,291.67 | 1.7% |
| Pre-Cobro Judicial | 50 | 818,657,866.24 | 1.0% |
| Total general | 3,921 | ¢79,536,410,189.17 | 100.0% |

Fuente: Auxiliar de la Cartera Créditos Hipotecarios.

De la tabla anterior se puede observar que el 65.1% (2,384) de las operaciones se encuentran "Al Día", un 28,3% (1,102) están en "Cobro Administrativo", correspondiente a ¢22,520,041,566.08 (veinte dos mil quinientos veinte millones cuarenta y un mil quinientos sesenta y seis colones con cero ocho céntimos). Además, un 1.7% (50) de las operaciones está en "Pre-Cobro Judicial" y el 3.4% (199) del total de la cartera, se encuentran en "Cobro Judicial" lo que representa un monto de ¢2,691,510,113.90 (dos mil seiscientos noventa y un millones quinientos diez mil ciento trece colones con noventa céntimos).

Aunado a lo anterior, se estableció un Indicador de Morosidad para el análisis y control de la morosidad, el cual se calcula de manera mensual según los parámetros establecidos por la SUGEF mediante el acuerdo SUGEF-24-00, cuyo rango normal es menor o igual al 5%. La fórmula de cálculo corresponde a los saldos morosos mayores a 90 días más cobro judicial, dividido entre el total de la cartera, como se muestra en el siguiente recuadro:

$$\text{FORMULA CALCULO INDICADOR MOROSIDAD} \quad \frac{\text{Morosos Mayor 90 días + Cobro Judicial}}{\text{Total Cartera}} = \%$$

El Índice de Morosidad en 2023 se ha mantenido en promedio en un 3.85%, alcanzando un pico de 4.33% en abril de ese año. Al cierre del periodo, el 31 de diciembre de 2023, el índice se situó en un 3.54%.

Otro aspecto importante que considerar es que en el Área de Crédito y Cobros se utiliza el sistema de información GeCredit, para la gestión de crédito y el control de las transacciones, así como el manejo de la información de los deudores que han asumido una línea crediticia. Este aplicativo fue implementado en 2018, como una transición del antiguo sistema SICRE a GeCredit.

Además, el sistema GeCredit genera los comprobantes contables que se trasladan al Sistema de Información Financiera de la Gerencia Financiera. Estos datos que se trasladan son fundamentales para la conformación de los Estados Financieros del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte (RIVM), lo que debe asegurar una gestión eficiente y transparente de la información financiera.

En este sentido, otro elemento para tener en cuenta es el control y registro de las transacciones contables generadas en la operativa de la gestión de créditos hipotecarios. Para ello, el Área de Contabilidad del IVM es responsable, entre otras funciones, de:

- Realizar el registro oportuno y confiable de las transacciones contables generadas en el sistema de préstamo.
- Realizar el precierre y cierre contable del sistema de préstamos, con base en la normativa vigente, para lograr la elaboración oportuna de los estados financieros.
- Depurar contablemente las cuentas individuales, de acuerdo con las disposiciones de control interno, con la finalidad de mantener actualizadas las transacciones.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

- Emitir las certificaciones de cancelación de los préstamos, de acuerdo con los registros contables, con el objeto de liberar las hipotecas y los gravámenes de los adeudos.

Adicionalmente, esta Auditoría en relación con la gestión de la cartera de créditos hipotecarios del RIVM ha emitido una serie de informes en los últimos años, a continuación, se mencionan algunos de ellos:

- AFINPE-80-2014 del 12 de junio 2014. El objetivo del estudio fue evaluar el estado de la morosidad en los préstamos hipotecarios, además de otros aspectos relacionados con debilidades en los registros del sistema SICRE del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte.
- AFINPE-040-2015: Aspectos relacionados al fortalecimiento de la cartera de crédito hipotecario, donde se determinaron falencias en las operaciones del SICRE.
- AFINPE-216-2017 del 02 de febrero 2018, denominado “Auditoría Financiera de las sub-cuentas Contables 250-01-0 “Préstamo Hipotecario Vivienda Particulares”, 250-02-8 “Préstamo Hipotecario Vivienda Empleados” y Cuentas Relacionadas”, Gerencia de Pensiones, U.E. 9108”. Entre otros temas se recomendó el analizar y corregir las inconsistencias detectadas entre los saldos que presentan las subcuentas 250-01-0 y 250-02-8 en el Sistema SICRE y el Balance General de Situación IVM.
- AFINPE-163-2018, “Auditoría de carácter especial sobre procesos esenciales liderados por el Área de Crédito y Cobro de la Dirección Financiera Administrativa”, del 14 de noviembre 2018, el estudio evidenció debilidades en los procesos de conducción, direccionamiento, gestión, control, rendición de cuentas y cumplimiento de aspectos de legalidad por parte de la Dirección Financiera Administrativa y la Jefatura de la Subárea de Gestión de Crédito de la Gerencia de Pensiones. Estas debilidades indicaron una falta de garantía para un funcionamiento óptimo en el otorgamiento de créditos hipotecarios y que, de no adoptarse acciones inmediatas y concretas, existió el riesgo de afectar el patrimonio institucional, así como a funcionarios y terceros involucrados, como notarios, peritos y pólizas del INS, entre otros.
- AFINPE-93-2020, “Auditoría de carácter especial sobre la gestión integral de los procesos contables desarrollados por el Área de Contabilidad de I.V.M.”, del 21 de setiembre 2020, donde el objetivo del estudio se centró en evaluar la gestión realizada por el Área Contabilidad IVM en el cumplimiento de las actividades sustantivas y de rectoría en materia contable que se efectúa en la Gerencia de Pensiones. A lo largo de la evaluación, se identificó que el Área Contabilidad I.V.M., muestra la necesidad de mejorar la gestión de la calidad de la información contable que conforma los Estados Financieros de este régimen, así como de fortalecer el proceso de conciliación de cuentas contables, incluyendo la fiabilidad del estado real de las cuentas conciliadas y de mejorar el conocimiento técnico-contable del personal, relacionado con la aplicación del registros, de conceptos básicos contables, utilización de cuentas, entre otros.
- AFINPE-59-2021, “Auditoría de carácter especial sobre la evaluación integral de la Subárea Gestión de la Cobranza del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte”, este informe emitido el 13 de agosto 2021, el objetivo de este estudio fue evaluar la gestión cobratoria realizada por la Subárea Gestión de la Cobranza del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, así como la metodología (fórmula de cálculo) utilizada para la determinación de la Estimación de Incobrabilidad de la cartera crediticia. De acuerdo con lo evidenciado, se emanaron una serie de recomendaciones dirigidas a mejorar el sistema de control interno, en cuanto a las gestiones cobratorias realizadas en la Subárea Gestión de la Cobranza en el proceso de cobro administrativo y cobro judicial, así como revisar, robustecer y analizar la propuesta de la actualización de la normativa que regula la Subárea Gestión de la Cobranza, entre otras recomendaciones.
- AFINPE-0038-2024, “Auditoría de carácter especial referente a la confiabilidad de la información utilizada para la elaboración de los Estados Financieros del Seguro de Pensiones” del 13 de agosto 2024, estudio relacionado con el análisis integral de la información financiero-contable que traslada la Gerencia de Pensiones al Área de Contabilidad Financiera de la Gerencia Financiera, para la emisión de los Estados Financieros del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte. El mismo se recomendó entre otras cosas, la conformación de un equipo de trabajo de alto nivel profesional y técnico que proceda con la atención de las causas que en diversos informes han sido evidenciadas por esta Auditoría, de forma que revisen los levantamientos de procedimientos, se defina el tratamiento contable para cada tarea y redacte la política específica.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Finalmente, es importante resaltar que como parte de los objetivos específicos inicialmente planeados en este estudio se atendieron con dos productos adicionales según el siguiente detalle:

| Objetivo específico | Producto |
|---|---|
| Evaluar el proceso de gestión cobratoria administrativa y judicial de los créditos hipotecarios en estricto cumplimiento a la normativa establecida. | Oficio AD-AFINPE-0083- 2024 del 31 de julio de 2024, Asunto: Oficio de advertencia referente a Operaciones en Estado Cobro Judicial de la Cartera de Créditos Hipotecarios. |
| Analizar el clima organizacional imperante en el Área de crédito y cobro, considerando los acuerdos dispuestos mediante la resolución DFA-ACC-0437-2022 del 22 de setiembre del 2022. | AS-AFINPE-0070-2024, del 09 de julio 2024, Asunto: Oficio de Asesoría referente al Clima Organizacional en el Área de Crédito y Cobro de la Gerencia de Pensiones. |
| Examinar la gestión realizada por la Dirección Financiera Administrativa en el ámbito de sus competencias para la mejora del clima organizacional en el Área de Crédito y Cobro. | |

Fuente: elaboración propia

La emisión de estos productos por parte de la Auditoría Interna, proporcionan la evidencia del cumplimiento de todos los objetivos propuestos para la presente evaluación.



HALLAZGOS

1. Sobre oportunidades de mejora en las variables que se utilizan para el análisis del rendimiento y estabilidad de la cartera de créditos hipotecarios.

El análisis de la cartera de créditos hipotecarios reveló oportunidades de mejora en varias variables que impactan directamente su rendimiento y estabilidad. En particular, no se identificó un análisis robusto sobre el costo del producto para la aprobación de líneas de crédito, así mismo, se observó la necesidad de actualizar la política de créditos hipotecarios que data del 28 de octubre 2021. También se identificó la necesidad de revisar la tasa de los gastos administrativos, ante la carencia de un estudio de costos que incorpore los costos relacionados con honorarios de los Notarios Institucionales de la Dirección Jurídica y Peritos internos de la Dirección Arquitectura e Ingeniería.

Además, otro punto de mejora se relaciona con el monitoreo continuo de la cartera, el cual podría permitir una identificación temprana de problemas, que a su vez podría prevenir un deterioro de la situación financiera de esta línea de inversión. Caso contrario, si las debilidades no se abordan de manera oportuna, podrían comprometer la estabilidad y el rendimiento de la cartera de créditos hipotecarios en el mediano y largo plazo. A continuación, se detallan estos puntos.

1.1. Estudios para la aprobación de las Líneas de crédito (tasas de interés)

El Área de Crédito y Cobros considera varios elementos al proponer una nueva línea de crédito, como el comportamiento de la inflación interanual, la tasa de rendimiento mínima actuarial, la tasa de gastos administrativos y el índice de morosidad. Con base en el análisis de estos componentes, se determina la tasa de interés que se presenta a la Junta Directiva. Sin embargo, las mejores prácticas¹ de entidades financieras con líneas de inversión similares a los créditos hipotecarios del IVM incluyen un análisis más amplio que abarca el costo de los fondos, el margen de pérdida esperada, el margen de utilidad, el costo del producto, la capacidad instalada y la diversificación de productos. Este enfoque garantiza una mayor rentabilidad y mejores condiciones ante posibles riesgos del negocio.

En línea con lo anterior, el análisis realizado por el Área de Crédito y Cobros sobre el comportamiento de la “*inflación interanual*” consiste en verificar el indicador de inflación del Banco Central de Costa Rica durante un periodo de tres años, estableciendo límites superiores e inferiores en función de las fluctuaciones de este indicador.

La “*Tasa de Rendimiento Mínima Actuarial*” es otro indicador que recopila información histórica del rendimiento de la cartera de inversiones de la Reserva del IVM. Este indicador se calcula como un interés promedio de las inversiones en títulos valores y créditos hipotecarios, utilizando un histórico de 20 años. La fórmula de cálculo, establecida por la Dirección Actuarial y Económica, incluye la tasa promedio y sus límites superior e inferior.

En cuanto a la “*Tasa de Gastos Administrativos*”, esta refleja los recursos institucionales destinados a la gestión y administración de la cartera de crédito. Se realiza un análisis histórico de esta tasa, estableciendo un promedio de los últimos 15 años, así como los valores máximos y mínimos. Según lo indicado en el documento de Política de los Créditos Hipotecarios 2021-2022, corresponde al Área de Contabilidad de Costos de la Dirección Financiero Contable realizar el estudio y actualización de esta tasa, lo cual se abordará posteriormente en este informe.

Otro elemento considerado por el Área de Crédito y Cobros es el “*Índice de Morosidad*”. Este indicador, conforme a la normativa (SUGEF-1-05), calcula mensualmente la morosidad de la cartera. Su fórmula considera las operaciones de crédito con morosidad mayor a 90 días, incluyendo cobro judicial, en relación con el total de la cartera crediticia. Se realiza un análisis de la fluctuación de este índice, estableciendo máximos y mínimos en un periodo de 10 años. Es importante indicar que este índice es un factor que nos revela la morosidad actual de la cartera, por tanto, no se puede confundir con un “margen de pérdida esperada”, ya que ésta es una estimación de lo que eventualmente podría “perderse” o estimarse incobrable a futuro, debido al incumplimiento de los prestatarios.

Con el análisis de estos cuatro elementos, se definen los parámetros de la tasa óptima de rendimiento para los créditos hipotecarios y se plantean diferentes escenarios para la propuesta de la nueva línea de crédito. Estos escenarios se validan mediante un estudio de mercado que compara las tasas de interés ofrecidas por otras entidades financieras, incluyendo bancos estatales y privados, cooperativas, mutuales e instituciones estatales como el INVU y la ASECCSS.

¹ Entrevistas realizadas a entidades financieras externas



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Sobre esta temática, es relevante acotar que la elaboración de una tasa de interés adecuada para un crédito implica considerar una serie de mejores prácticas que aseguran tanto la rentabilidad del producto como la sostenibilidad, por ejemplo, entre algunas se pueden citar:

- **Costos de los Fondos:** Es importante considerar el costo de financiamiento asociado a la línea de inversión. Aunque los fondos destinados a la concesión de Créditos Hipotecarios provienen de la Reserva de Pensiones, esta reserva se forma a partir de las cuotas obrero-patronales que la Caja Costarricense de Seguro Social recauda a través de las planillas de los empleadores, utilizando las plataformas del Seguro de Salud. Sin embargo, el Seguro de Salud aplica un gasto administrativo por este servicio, lo cual debe tomarse en cuenta.
- **Costo del producto:** En el contexto de una línea de crédito, el costo se refiere a todos los gastos asociados con la oferta de este producto financiero. Este costo abarca tanto los gastos directos como los indirectos que la entidad financiera incurre para otorgar el crédito. Por ejemplo, el gasto administrativo incluye diversos elementos, tales como los salarios del personal, el costo de infraestructura, los sistemas de información, nivel de aprobación de los créditos, los notarios institucionales, los peritos institucionales, la intervención de otras unidades en el proceso, así como otros gastos operativos.
- **Capacidad Instalada:** Conocer la capacidad máxima que tiene la institución para gestionar un volumen de solicitudes de crédito en un período determinado es fundamental. Esta información permite establecer las bases para desarrollar una estrategia que cumpla con los objetivos de la cartera.
- **Margen de Pérdida Esperada:** Este margen se calcula para considerar el riesgo de posibles impagos en la cartera de créditos. Se basa en diferentes escenarios de morosidad en la cartera, como la probabilidad de que un crédito entre en mora en diferentes plazos, y se estima la pérdida asociada a cada uno, tomando en cuenta factores como el valor del crédito y las garantías disponibles. Para determinar este margen, es fundamental analizar las tendencias históricas de morosidad en el sector, así como factores económicos que puedan influir en la capacidad de pago de los deudores. De esta manera, se establece una reserva adecuada que proteja la estabilidad financiera de la institución y garantice su sostenibilidad a largo plazo, donde además la intervención del Área de Riesgos es relevante para efectos de su cálculo.
- **Margen de Utilidad:** Establece un margen razonable de utilidad que asegure la sostenibilidad del producto. Si bien es cierto el interés social que impera en la Institución es fundamental, son recursos de la Reserva de Pensiones, por cuanto deben maximizarse, para lograr una mejor estabilidad.
- **Diversificación de Productos:** Es fundamental considerar la oferta de diferentes líneas de crédito para atraer a diversos estratos y segmentos de clientes, lo que puede permitir mayor flexibilidad en las tasas de interés. Según se determinó, en el acuerdo segundo, del artículo 12° de la sesión de Junta Directiva No.9257 del 05 de mayo 2022, se modificó la Política de Crédito Hipotecarios 2021-2022, estableciendo una "*Condición actual*" con una tasa de interés de 8.00%. Esta única tasa se aplica a todos los planes de inversión, que incluyen la compra de casa, compra de lote, construcción de casa, construcción en lote propio, cancelación de hipoteca, ampliación y/o mejoras de casa, entre otros.

En este contexto, los planes de inversión se otorgan a prestatarios en tres categorías: empleados, pensionados y particulares. Sin embargo, hay una diferenciación significativa entre cada categoría, ya que, por ejemplo; el poder adquisitivo de un Médico Empleado de la CCSS o un Particular asalariado no es comparable al de un Pensionado promedio del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte. A pesar de estas diferencias, se mantienen las mismas condiciones crediticias para todos los prestatarios.

- **Análisis de Riesgo Crediticio:** El Área de Crédito y Cobros evalúa la capacidad de pago del prestatario considerando su historial crediticio, ingresos y deudas existentes. Sin embargo, los análisis de capacidad de pago se aplican de manera uniforme a toda la población objetivo, lo que dificulta la identificación de riesgos por estratos (empleados, particulares y pensionados). Además, actualmente no se realizan análisis de estrés que evalúen el impacto de factores externos sobre la capacidad de pago del prestatario. La implementación de estos análisis permitiría identificar riesgos potenciales y ofrecer una visión más precisa de la vulnerabilidad de cada segmento ante cambios en el entorno económico.

En línea con las mejores prácticas, esta Auditoría Interna consultó a entidades financieras, para obtener información adicional que brindara una visión integral de la gestión operativa relacionada con los créditos hipotecarios, en otras instituciones que ofrecen productos similares. De esta manera, el 13 de junio 2024, se efectuó una sesión de trabajo, con funcionarios expertos en Créditos de una Cooperativa.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Entre los datos relevantes se resalta que la Cooperativa utiliza un proceso centralizado y automatizado para la precalificación de créditos hipotecarios, basándose en el análisis de la capacidad de pago de los clientes según estratos salariales predefinidos. Estos estratos se dividen en rangos como asalariados, pensionados e independientes, y la capacidad de endeudamiento se ajusta al perfil de riesgo de cada segmento.

La evaluación se realiza a través de herramientas como Oracle CORE y el motor de decisión, lo que permite una rápida aprobación de los créditos, generalmente en 7 días para créditos de consumo y hasta un mes para créditos hipotecarios con avalúos.

El proceso de otorgamiento de créditos también incluye la identificación de zonas de alto riesgo, donde no se aceptan hipotecas, utilizando un listado proporcionado por Correos de Costa Rica. En casos excepcionales, se aceptan garantías en un 40% del valor en clientes con historial confiable.

En cuanto a la gestión de la cartera, la planificación financiera anual establece metas de colocación y rentabilidad, las cuales son monitoreadas mediante tableros de indicadores. Se realizan escenarios de estrés para evaluar el impacto de variaciones en tasas de interés o tipo de cambio sobre la cartera.

La Cooperativa ha implementado una fuerte automatización tecnológica, utilizando Power BI para el seguimiento y análisis de datos, y herramientas de consulta como el SIC y el Buró de Crédito para la evaluación de la solvencia del cliente. Además, la segmentación de clientes y el análisis de endeudamiento permiten ajustar los productos crediticios según el perfil de riesgo, optimizando tiempos y costos de aprobación.

Finalmente, la Cooperativa aplica estrategias de reestructuración de deudas para clientes morosos, tales como prórrogas, refinanciamientos, y daciones en pago, evitando así procedimientos judiciales. Las reestructuraciones deben adherirse a la normativa SUGEF 14-21, y se establece un control estricto sobre las modificaciones de los créditos en un período determinado. Esta combinación de procesos centralizados, automatización y flexibilidad en la gestión de deudas permite una operación más eficiente y alineada con el control de riesgos.

Por otra parte, el 4 de julio de 2024, también se consultó a funcionarios expertos en créditos de una entidad bancaria. De lo cual se constató que el banco lleva a cabo un análisis integral y detallado para precalificar a los clientes en función de su capacidad de pago, historial crediticio y niveles de riesgo. Utilizan un modelo de segmentación de clientes tanto para individuos como empresas, adaptando los productos a las necesidades específicas de cada grupo, y basándose en un score crediticio interno que considera variables cualitativas como edad, profesión e ingresos.

El proceso de aprobación de créditos incluye un análisis de la capacidad de endeudamiento y la aplicación de tasas diferenciadas para clientes con mejor historial crediticio, además de ofrecer condiciones especiales durante eventos como ferias de vivienda. Los productos se diseñan cuidadosamente con la ayuda de las áreas de Finanzas y Riesgos, quienes calculan las tasas de interés considerando el costo administrativo, el costo de fondos, el margen de pérdida esperada, y las tasas del mercado. Además, se realizan escenarios de estrés para evaluar el impacto de variaciones en las tasas de interés y la morosidad.

El banco también realiza análisis continuos de rentabilidad de la cartera y desempeño por sucursal y ejecutivo, utilizando indicadores de rendimiento para asegurar que los productos y servicios estén alineados con los objetivos comerciales. La morosidad es monitoreada de cerca, y se toman decisiones rápidas para ajustar o eliminar productos si es necesario. Además, el proceso de tecnología y automatización se emplea para mejorar la eficiencia del crédito hipotecario, desde la aprobación hasta la formalización y cobro, utilizando sistemas como ORACLE CX y NAS para asegurar una trazabilidad completa de cada transacción.

Por último, la gestión del crédito es apoyada por un sistema que permite monitorear todo el proceso, desde el primer contacto hasta la firma del crédito, identificando puntos de mejora en cada etapa. El equipo de inteligencia comercial revisa regularmente los sistemas y ajusta las funcionalidades según las necesidades del banco, lo que contribuye a optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la experiencia del cliente.

Si bien estas entidades se dedican a la comercialización de productos financieros, es importante que la Institución valore la adopción de buenas prácticas que garanticen el otorgamiento de créditos hipotecarios en las mejores condiciones del mercado. Esto no solo promovería la competitividad y la satisfacción del cliente, sino que también alinearía sus operaciones de conformidad con lo establecido en la Ley Constitutiva. La implementación de estrategias claras en la gestión de las tasas de interés, así como en la evaluación y aprobación de los créditos, contribuiría a crear un entorno más favorable para los prestatarios. Además, esto podría fortalecer la confianza de los asegurados en la institución, consolidando su reputación y sostenibilidad a largo plazo.



1.2. Actualización de la Política de Créditos Hipotecarios

La Política de Créditos Hipotecarios, no ha sido actualizada desde octubre 2021, es decir, hace tres años, situación que podría afectar el análisis de riesgos del proceso, los límites de colocación, condiciones para los prestatarios y por ende reducir la competitividad en el mercado para la Institución.

De acuerdo con información proporcionada por el Lic. Roy Alexander Retana Mora, jefe del Área de Crédito y Cobros, mediante oficio DFA-ACC-0068-2024 del 01 de febrero 2024, la Política de los Créditos Hipotecarios 2021-2022, vigente es la aprobada por la Junta Directiva Institucional, según Artículo 17, de la Sesión N° 9219, celebrada el día 28 de octubre de 2021; así mismo, según comunicó el Lic. Retana, en el Acuerdo Segundo, del Artículo 12°, de la Sesión N° 9257, celebrada el día 5 de Mayo de 2022, se efectuó una modificación a dicha política.

Es importante indicar, que el “Reglamento para el Otorgamiento de Créditos Hipotecarios en el Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte”, aprobado en el artículo 9° de la Sesión de Junta Directiva N° 9193, celebrada el 29 de julio de 2021, cuya versión vigente es No.02, señala que la Junta Directiva deberá aprobar anualmente el monto total disponible para la concesión de créditos hipotecarios, para esos efectos, la Gerencia de Pensiones deberá presentar un informe de resultados, que contenga entre otros aspectos, la política y estrategia de colocación de créditos hipotecarios para el año siguiente periodo.

1.3. Gastos Administrativos

Se evidenció que la tasa de gastos administrativos no se ha actualizado desde el año 2015, lo anterior, podría incidir en la estimación real de los costos operativos mínimos que debe contemplar la Cartera de Créditos Hipotecarios. Esto es especialmente relevante, ya que la citada tasa es un indicador base esencial para la aprobación de las líneas de crédito, propuestas para el proceso de otorgamiento.

Es relevante destacar, que los gastos administrativos representan los recursos institucionales asignados a la gestión, seguimiento y administración de dicha cartera. Actualmente, estos gastos se reflejan en una tasa del 1.38%, establecida en la Política de Créditos Hipotecarios 2021-2022. Como se mencionó en el apartado anterior, de acuerdo con la información proporcionada por el Lic. Roy Alexander Retana Mora, jefe del Área de Crédito y Cobros, en el oficio DFA-ACC-0068-2024 del 1 de febrero de 2024, esta política es la vigente y fue aprobada por la Junta Directiva Institucional, conforme al Artículo 17 de la Sesión N° 9219, celebrada el 28 de octubre de 2021.

En la citada política en el punto **6.3. Tasa de Gastos Administrativos**, indica que el valor actual de los gastos administrativos es de 1.38%, el cual no se actualiza desde el año 2015, señala lo siguiente:

*“Nótese que este indicador en el 2015 obtiene un valor de 1,38% hasta el 2019, consecuencia de que la unidad encargada no se ha realizado un estudio reciente al respecto; **responsabilidad que recae en el Área de Contabilidad de Costos** de la Dirección Financiero Contable de la Gerencia Financiera.”*

Es importante señalar que, al calcular la Tasa de Gastos Administrativos, se deben considerar todos los elementos involucrados en la generación del producto, incluidos los salarios de los funcionarios del Área de Crédito y Cobros.

Para obtener un estimado de los costos del Área de Crédito y Cobros, se extrajeron del Sistema Planilla Ampliada (SPLA) los datos sobre todos los salarios pagados a los funcionarios previamente identificados como parte de esta área.

Se identificó el pago de salarios a un total de 25 funcionarios relacionados con dicha Área, por un monto de ₡453,283,077.10 (cuatrocientos cincuenta y tres mil doscientos ochenta y tres mil setenta y siete colones con diez céntimos), lo cual representa un 33% del total de la planilla de la U.P.9121 de ₡1,362,730,641.29 (mil trescientos sesenta y dos millones setecientos treinta mil seiscientos cuarenta y un colones con veintinueve céntimos) del periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre 2023. Sin embargo, no puede ser considerado como los únicos costos atribuibles a la Cartera de Crédito Hipotecarios, por cuanto existe otras variables por considerar, cómo, por ejemplo:

Gastos operativos mínimos que deberían estar determinados:

- ✓ Peritos avalúos
- ✓ Área Gestión Notarial
- ✓ Abogados formalización
- ✓ Comité de Crédito



- ✓ Fiscalización obras
- ✓ Otros gastos formalización
- ✓ Dirección Financiera Administrativa
- ✓ Área Administrativa
- ✓ Área Contabilidad IVM
- ✓ Dirección de Inversiones
- ✓ Gerencia de Pensiones
- ✓ Dirección Arquitectura e Ingeniería.
- ✓ Área Administración del Riesgo
- ✓ Área Gestión Informática
- ✓ Sistema de Información
- ✓ Electricidad y Agua

Los factores mencionados afectan la ejecución de los créditos hipotecarios, ya sea de manera directa o indirecta. En este contexto, la falta de actualización de la Tasa de Gastos Administrativos, fijada en 1.38% desde 2015, podría comprometer el establecimiento de una tasa óptima de colocación. Lo anterior, al ser un indicador clave en la aprobación de líneas de crédito, su desactualización sugiere que los costos operativos mínimos podrían no estar adecuadamente considerados.

1.3.1. Costos asociados a la formalización-Peritos.

Se evidenció que, dentro de los costos del proceso de formalización, se incluyen, entre otros, la valoración de terrenos. En este proceso participan peritos del Área de Desarrollo Inmobiliario y Construcción de la Dirección de Arquitectura e Ingeniería (DAI). Sin embargo, estos costos no están siendo cuantificados de conformidad con la entrevista efectuada el 12 de noviembre 2024 al Lic. Roy Alexander Retana Mora, jefe del Área Crédito y Cobros, lo que podría resultar en una sobre o subvaluación de la tasa de interés ofrecida en el mercado. Esto genera falsas expectativas de ganancia, especialmente considerando la exoneración de estos servicios al otorgar beneficios para atraer nuevos prestatarios.

Asimismo, el servicio de avalúo proporcionado por los peritos de la DAI es un elemento cuyo costo no se ha cuantificado en el proceso de gestión de créditos hipotecarios. Aunque no representa un recargo directo en sus funciones, estos profesionales asumen una responsabilidad adicional a las actividades sustantivas de su área. Así lo manifestaron el Ing. Sergio Daniel Bonilla Jiménez, jefe del área, y el Ing. Alejandro José Arrieta Torre, funcionarios del Área de Desarrollo Inmobiliario y Construcción de la Dirección de Arquitectura e Ingeniería, en una entrevista realizada el 18 de septiembre de 2024, razón por la cual es otro elemento que considerar como parte del costo del producto (línea de crédito).

En dicha entrevista, el Ing. Bonilla indicó que su área cuenta con seis valuadores encargados de realizar esos peritajes, además de las funciones propias de su área, esto implica que deben priorizar los proyectos Institucionales, dejando en segundo plano las solicitudes de la Gerencia de Pensiones para este servicio, riesgo que podría materializarse en el 2025 con las expropiaciones de la "Torre Esperanza" del Hospital Nacional de Niño, debido a algunos proyectos previstos.

El Ing. Sergio Bonilla manifestó que el tiempo necesario para completar un avalúo varía según diversos factores, como la visita de campo, el estudio de mercado, la investigación de propiedades en la zona y la metodología aplicada, lo que puede depender del tamaño de la propiedad.

Señaló como un riesgo significativo identificado es la responsabilidad adicional que asume el Área, ya que los avalúos realizados sirven como base para la autorización de créditos hipotecarios. Tanto los valuadores internos como los 9 peritos externos tienen la responsabilidad de garantizar que las propiedades cumplan con los requisitos para servir como garantía de un crédito, lo que implica una alta carga de responsabilidad y precisión en su trabajo.

Cabe resaltar que, sobre los Peritos valuadores, adicionalmente el Área de Crédito y Cobros mantiene una contratación externa para brindar este servicio a los prestatarios, este costo es asumido por el prestatario, al respecto el 13 de setiembre 2024, mediante oficio AI-1460-2024, se consultó: **"Referente a los avalúos de las propiedades que se deben realizar en la gestión de otorgamiento de los créditos, según correspondan. ¿Se utilizan servicios de peritos externos, contratados bajo alguna licitación? Favor indicar licitación y detalle (nombre, apellidos, etc.), así como la cantidad de casos asignados a cada profesional."** El 24 de setiembre 2024, mediante oficio DFA-ACC-1080-2024, el Lic. Roy Retana Mora, señaló lo siguiente:

"Sobre el particular, la Institución maneja actualmente la metodología de peritos internos, los cuales se brindan por colaboración de la Dirección Ingeniería y Arquitectura, y el Ing. Manuel Brenes Venegas, funcionario de la Dirección Financiera Administrativa quienes brindan la inspección a manera de exoneración del servicio y se



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

mantiene la licitación 2020LN-000003-9121 denominada “Contratación de profesionales externos para servicios de avalúos, peritajes y fiscalización de obras de construcción, de las líneas de financiamiento con garantía hipotecaria del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte de la Caja Costarricense De Seguro Social” misma que permite a la Institución brindar el servicio, el cual es erogado por el usuario para la inspección del bien a adquirir.”

1.3.2. Costos asociados a la formalización-Notarios Institucionales

El Área de Gestión Notarial se encarga de elaborar la escritura para la constitución de la hipoteca en el otorgamiento de los créditos hipotecarios. Para ello, esa área realiza una serie de actividades destinadas a garantizar jurídicamente el bien ofrecido como garantía por el prestatario. Estas actividades, según la jefatura del área Lic. Wady Vega Solís, han aumentado de manera constante año tras año, convirtiéndose en la única responsable de este trámite esencial para asegurar el crédito. Sin embargo, esta parte fundamental del proceso no se contempla como parte del costo del producto, lo que podría incidir en la rentabilidad de la cartera, por cuanto exonerar a futuros prestatarios de este gasto administrativo no significa que no represente un costo para la institución.

El 17 de setiembre 2024, se realizó entrevista al Lic. Wady Vega Solís, jefe del Área de Gestión Notarial, con el fin de recabar información, relacionada con las actividades realizadas para la constitución de la hipoteca, así como el tiempo invertido en dicho proceso. De la información recopilada se tiene que el proceso de formalización de créditos hipotecarios inicia cuando el Área de Crédito y Cobros envía una solicitud por correo electrónico al Área de Gestión Notarial, incluyendo la fórmula HAC² con los detalles del crédito aprobado. Acompañando esta solicitud, se adjuntan documentos necesarios como las cédulas de identidad del prestatario y codeudor (si corresponde), certificaciones catastrales, y otros documentos específicos según el tipo de crédito. Un notario asignado revisa todos los requisitos y verifica la propiedad en el Registro Nacional y el Tribunal Supremo de Elecciones, asegurándose de que la propiedad esté libre de cargas y que el estado civil del prestatario esté correctamente registrado.

Este proceso es gestionado por tres Notarios Institucionales, un jefe de área y una secretaria encargada de alimentar el sistema Jurix. Los Notarios a su vez realizan otras funciones legales, como la gestión de trámites y litigios. Aproximadamente el 70% de su tiempo se dedica a la formalización de créditos, a su vez el Lic. Vega considera que invierte entre un 30% y 40% de su propio tiempo en estas actividades. La alta demanda de trabajo y la falta de recursos adecuados han llevado a los notarios a recurrir a su tiempo personal para cumplir con todas sus tareas.

Asimismo, es importante señalar que estas actividades no están formalmente establecidas dentro de las funciones del Área de Gestión Notarial, situación que fue abordada en el informe de Auditoría Interna AOPER-0055-2024 “Auditoría de carácter especial sobre el cumplimiento de las actividades sustantivas del Área de Gestión Notarial y el estado actual de las propiedades que utiliza la Caja Costarricense de Seguro Social en la prestación de Servicios de Salud” del 24 de setiembre 2024.

La Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social N° 17, el artículo 39, señala:

“Artículo 39.- La Caja, en la inversión de sus recursos, se regirá por los siguientes principios:
(...)

*Para la construcción de vivienda para asegurados, la Caja podrá destinar hasta un veinticinco por ciento (25%) a la compra de títulos valores del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo y del Banco Hipotecario de la Vivienda. Además, para el uso de tales recursos, se autoriza a ambas instituciones para suscribir convenios de financiamiento con las asociaciones solidaristas y las cooperativas con el propósito de que otorguen créditos hipotecarios para vivienda a los asociados. **Dentro de este límite, la Caja podrá otorgar préstamos hipotecarios para vivienda a los afiliados al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, siempre y cuando se realicen en condiciones de mercado...** (...)”* (Negrita y subrayado es propio)

La Ley General de Control Interno No.8292 en el artículo 8 inciso a), c) y d), artículo 12 inciso a y b, artículo 13 inciso c, dicta lo siguiente:

“Artículo 8.-Concepto de sistema de control interno

Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

² Hoja de aprobación de crédito (HAC)



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.”

Artículo 12.- Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno.

En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

- a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.
- b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.

Artículo 13.- Ambiente de control

En cuanto al ambiente de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- c) Evaluar el funcionamiento de la estructura organizativa de la institución y tomar las medidas pertinentes para garantizar el cumplimiento de los fines institucionales; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.

El Reglamento para el Otorgamiento de Créditos Hipotecarios en el Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte”, del cual está vigente la versión 02, aprobada en el artículo 9° de la Sesión de Junta Directiva N° 9193, celebrada el 29 de julio de 2021, indica en el artículo 2 lo siguiente:

“Artículo 2. De la Política.

La Junta Directiva aprobará anualmente el monto total disponible para la concesión de créditos hipotecarios. Para tales efectos, la Gerencia de Pensiones presentará un informe de resultados de los últimos doce meses ante dicha instancia, que contenga entre otros aspectos, la política y estrategia de colocación de créditos hipotecarios para el año siguiente, que deberá incorporar al menos lo que se indica a continuación:

- a) Análisis de los resultados y condiciones imperantes durante el año.
- b) Montos o topes máximos para el otorgamiento de créditos hipotecarios, plazos máximos y tasas de interés, vigentes para cada línea de crédito.
- c) Modalidades y características de los créditos ofrecidos.
- d) Objetivo general, objetivos y actividades estratégicas, e indicadores de gestión, vinculados con el cumplimiento de las metas propuestas en la Política y Estrategia presentada ante la Junta Directiva.

Las modificaciones posteriores a los montos o topes máximos para el otorgamiento de créditos hipotecarios, plazos y tasas de interés aprobadas deberán estar acordes a la Política y Estrategia de Inversiones de la Gerencia de Pensiones y las Macro Políticas Institucionales, además deberán estar contempladas en la Política de Créditos Hipotecarios, misma que será sometida a conocimiento y autorización previa por parte de la Junta Directiva.”

Una de las principales causas de los elementos evidenciados, ha sido la constante variación en los niveles de direccionamiento, tanto en la Dirección Financiera Administrativa como en las jefaturas del Áreas de Créditos y Cobros, así como en las Subáreas de Gestión de Crédito y Gestión de Cobranza. Lo anterior, podría incidir en la realización de un análisis robusto y actualizado sobre el costo del producto, que contemple variables clave como la capacidad instalada, el costo de personal, los costos operativos directos e indirectos y riesgos del proceso.

Además, se ha identificado que desde el año 2016, la Junta Directiva ha venido instruyendo a la Gerencia de Pensiones, mediante diversos acuerdos, para que lleve a cabo análisis sobre la capacidad instalada y el nivel de eficiencia de la estructura organizativa que gestiona los créditos. El objetivo ha sido potenciar la cartera de crédito, sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, las dificultades persisten. Esto indica que las medidas adoptadas hasta el momento no han sido suficientes para abordar de manera efectiva las debilidades de gestión existentes ni para lograr una mejora sustancial en la administración de la cartera de crédito.

Referente a la política de crédito, el Lic. Roy Alexander Retana Mora, jefe del Área de Crédito y Cobros, manifestó en oficio DFA-ACC-0068-2024 del 01 de febrero 2024, que la vigente “Política de los Créditos Hipotecarios 2021-2022”, había sido aprobada por la Junta Directiva Institucional, según Artículo 17, de la Sesión N° 9219, celebrada el día 28 de octubre de 2021. También indicó que, en el Acuerdo Segundo, del Artículo 12°, de la Sesión N° 9257, celebrada el día 5 de mayo de



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

2022, había sufrido una modificación, determinándose que afectó el “Cuadro N° 15 Variables que conforman la Política de Crédito”, cambiando el parámetro de la política vigente. Además, mencionó que existe una propuesta para la Política de Crédito Hipotecarios período 2024-2025, la cual ya fue presentada al Comité de Crédito de la Gerencia de Pensiones el 20 de diciembre 2023.

De lo anterior se evidencia que dicha normativa no ha sido actualizada desde el 2021, para lo cual el 13 de septiembre de 2024, se consultó si el documento “Política de Créditos Hipotecarios 2024-2025” fue presentado y aprobado por la Junta Directiva. En respuesta, el 24 de septiembre de 2024, el Lic. Roy Retana Mora indicó mediante oficio DFA-ACC-1080-2024 que, aunque el documento fue enviado a la Dirección Financiera Administrativa (DFA) en febrero de 2024, y se realizaron varias observaciones durante los meses siguientes, aún no se ha obtenido la aprobación final. Las observaciones incluyeron actualizaciones necesarias en la normativa y ajustes en los parámetros de tasa de interés, y se espera la valoración de diversas unidades antes de presentarlo a la Junta Directiva.

En cuanto a la actualización de la tasa de gastos administrativos, la cual ha sido de 1.38% desde 2015, según el documento “Política de los Créditos Hipotecarios 2021-2022”, el 13 de setiembre 2024 se pidió información sobre si se había solicitado una actualización y quién debería gestionarla. En respuesta, el 24 de setiembre de 2024, el Lic. Roy Retana Mora indicó mediante oficio DFA-ACC-1080-2024 que, debido a que el estudio que sustentaba la tasa es de 2015, se solicitó en agosto de 2024 a la Dirección Actuarial Económica colaborar en la actualización de los costos administrativos. Sin embargo, la Dirección Actuarial recomendó que la actualización de estos costos correspondía al Área de Contabilidad de Costos. En consecuencia, se solicitó dicha colaboración a esta área en agosto de 2024. No obstante, la solicitud a la citada dirección se basó en el Reglamento para el otorgamiento de créditos hipotecarios, el cual establece que la estimación de los costos debe realizarse en conjunto con la Dirección Actuarial y ser presentada anualmente al Comité de Crédito.

Referente a la realización de un estudio de costos donde contemple todos los costos del servicio dados en el proceso de otorgamiento de créditos hipotecarios, así como la inclusión de los Notarios Institucionales del Área Gestión Notarial de la Dirección Jurídica y los Peritos para los avalúos de las propiedades de la Dirección de Arquitectura e Ingeniería, el 12 de noviembre 2024, así como la incorporación de un análisis con entidades externas para determinar mejores prácticas. Mediante entrevista al Lic. Roy Alexander Retana Mora, jefe del Área Crédito y Cobros, comentó que la tasa de gastos administrativos se elabora cada dos años en colaboración con la Dirección Actuarial y Económica Institucional, considerando todos los actores involucrados en el proceso de créditos hipotecarios, como los funcionarios de las áreas de Créditos y Cobros, la Dirección Financiera Administrativa, el Comité de Crédito y Tesorería, entre otros. Se prorratan los costos de estas áreas para definir la tasa, la cual cubre los gastos administrativos y el rendimiento actuarial, ajustado por la inflación.

Mencionó que, en el futuro, se planean más análisis de costos en coordinación con el Área de Contabilidad de Costos. Además, destacó los esfuerzos desde 2016 para incorporar mejores prácticas, como la participación en ferias de vivienda, lo que permitió un notable aumento en la colocación de créditos hipotecarios, alcanzando más de ₡9,500 millones en aprobaciones en 2023. Estos avances permitieron cerrar la recepción de solicitudes en febrero de 2024 por agotamiento del presupuesto. El objetivo es cubrir los gastos administrativos y lograr rentabilidad, cumpliendo con la Ley Constitutiva de la CCSS.

A la pregunta específica si se han incorporado estos costos de Notarios y peritos institucionales al costo del producto, indicó que no se han considerado, reiterando que no se han incorporado porque esos servicios no han incrementado la estructura de costos. Aún eliminando la participación de ellos dentro del proceso, igualmente la Institución tendría que reconocer los mismos costos salariales por los servicios que brindan. Lo que se ha hecho es una mejor utilización de los recursos Institucionales, ampliando el panorama a la diversificación de servicios que pueden los Notarios y Peritos Institucionales a todas las gerencias y particularmente en este caso a la Gerencia de Pensiones.

Se le consultó al Lic. Retana sobre la incorporación de la variable “*margen de pérdida esperada*” como costo del producto, a lo cual mencionó en la entrevista del 12 de noviembre 2024, que se incluye dentro de la metodología que se utiliza para el cálculo de los gastos administrativos, incorporándolo como la “*Morosidad de la cartera*”, la cual es baja, alrededor del 3.3%, implementado acciones para reducirla, ya que históricamente ha sido inferior al 3%. Manifestó que se debe tener en cuenta que los casos que llegan a cobro judicial son mínimos, y solo un 5% llegan a un remate judicial de lo cual, en términos de pérdida esperada, se debe considerar únicamente los casos que avanzan a este proceso, no aquellos que logran regularizarse.

De acuerdo con lo comentado por el Lic. Retana, las mejores prácticas implementadas se han centrado principalmente en aumentar la demanda, pero no en evaluar si la línea de crédito ofrecida por la cartera hipotecaria es realmente óptima y ajustada a la estructura de costos de la institución. La percepción de que el índice de morosidad y el “*margen de pérdida esperada*” son lo mismo es incorrecta, ya que son dos conceptos distintos: el primero refleja la morosidad actual o el estado



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

de la cartera, mientras que el segundo es una estimación de las pérdidas futuras o de los montos que podrían considerarse incobrables debido al incumplimiento de los prestatarios. Actualmente, las instituciones bancarias utilizan este margen de pérdida esperada como parte de su análisis para establecer una tasa de interés adecuada para el mercado. Al incorporar estas mejores prácticas, la Institución estaría alineada con lo dispuesto en el artículo 39° de la Ley Constitutiva.

Por otro lado, según lo señalado, los costos asociados a los Notarios Institucionales y Peritos no están incluidos en el análisis del costo del producto. Sin embargo, no se puede concluir que, por ser funcionarios de la planilla de la Institución y debido a los aumentos salariales mínimos que han tenido a lo largo de los años, estos no impacten el costo del producto. Aunque estos profesionales sean empleados fijos de la institución, sus servicios sí afectan directamente el costo del producto, especialmente al determinar la rentabilidad esperada. Por lo tanto, podría existir una percepción incorrecta de que los servicios de peritaje y notariado no tienen costo alguno para la Institución y para esta cartera.

Las consecuencias de los problemas expuestos pueden ser significativas, afectando tanto la estabilidad financiera de la cartera como la confianza de los prestatarios. Sin un estudio de costos adecuado, se pueden incurrir en gastos innecesarios o mal gestionados, aumentando los costos operativos e incidiendo en la eficiencia del proceso crediticio. Además, la desactualización de la tasa de gastos administrativos puede llevar a una subvaluación de las líneas de crédito, resultando en pérdidas financieras y afectando la rentabilidad de la cartera.

La desactualización de políticas, la ausencia de claridad en los costos y la inestabilidad en la conducción, pueden generar desconfianza entre los prestatarios, lo que podría disuadir a potenciales clientes de optar por créditos hipotecarios. Asimismo, la ausencia de un análisis robusto y actualizado sobre el costo del producto puede llevar a decisiones erróneas en la gestión de créditos, incurriendo en aspectos como una incorrecta determinación de la tasa de interés para estos créditos, insuficiente análisis de riesgos y retraso en la toma de decisiones estratégicas.

2. Sobre el tiempo transcurrido para la colocación de los créditos hipotecarios

El proceso de otorgamiento de un crédito hipotecario puede demorar en promedio, hasta 161 días (5.4 meses) desde la recepción de la solicitud hasta la firma de la hipoteca. Sin embargo, en los casos que implican construcción, este tiempo puede extenderse, alcanzando un promedio de 424 días (14 meses), considerando hasta la fecha del último desembolso.

Tal situación se evidenció con la revisión documental realizada a 64 expedientes de crédito, de un total de 621 operaciones crediticias activas, cuya fecha de inicio fue a partir del 01 de enero 2019, donde se evaluó la gestión de otorgamiento de créditos. De la revisión efectuada se determinó que existen varias fases en este proceso de otorgamiento de los créditos.

De esta manera, desde la fecha de la "Solicitud de crédito" a la fecha de "asignación del Perito" para el avalúo de la propiedad ofrecida en garantía, transcurren en promedio 43 días, sin embargo, se evidenciaron 5 casos que se extendió hasta 326 días, según el siguiente detalle:

Cuadro No.01. Tiempo transcurrido entre la fecha de la Solicitud de Crédito vrs Solicitud avalúo

| N°Operación | Prestatario | Tipo Prestatario | Plan de Inversión | Fec. Inicio | N°Solicitud | Fecha de solicitud | Fecha solicitud del avalúo | Días | Meses |
|-------------|-------------|------------------|-----------------------------|-------------|-------------|--------------------|----------------------------|------|-------|
| 4100050 | SMRA | Empleado | Compra de Casa | 30/11/2023 | 17183 | 21/02/2023 | 14/06/2023 | 113 | 3.8 |
| 3400055 | HBH | Particular | Compra de Casa | 18/05/2020 | 16502 | 06/11/2019 | 05/03/2020 | 120 | 4.0 |
| 4100005 | GRCM | Empleado | Construcción Canc. Hipoteca | 11/05/2023 | 16923 | 15/03/2022 | 10/08/2022 | 148 | 4.9 |
| 4200076 | CMA | Particular | Cancelación de Hipoteca | 23/11/2023 | 17158 | 01/02/2023 | 26/08/2023 | 206 | 6.9 |
| 3400089 | MMCM | Particular | Compra de Lote | 19/04/2021 | 16512 | 05/12/2019 | 26/10/2020 | 326 | 10.9 |

Fuente: Elaboración propia

En cinco operaciones se evidenció que transcurrieron más de 100 días para la asignación de un perito encargado de la valoración de la propiedad en garantía. En particular, para la operación 3400089, el proceso se extendió por 326 días, es decir, más de 10 meses para definir al perito.

En línea con lo anterior, el tiempo de respuesta del perito valuador es menor, ya que se identificó que, en promedio, transcurren 14 días entre la fecha de asignación del perito y la fecha consignada en la "Hoja Resumen de Avalúo". Este documento incluye los datos proporcionados por el perito, así como el detalle de la valoración realizada de la propiedad ofrecida en garantía. Sin embargo, en cinco operaciones, el tiempo de respuesta supera los 30 días, alcanzando hasta 48 días, es decir, aproximadamente 4 meses. A continuación, se presenta el detalle:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Cuadro No.02. Tiempo transcurrido entre la fecha de la Solicitud de avalúo vrs Respuesta Perito

| N°Operación | Prestatario | Tipo Prestatario | Plan de Inversión | Fec. Inicio | N°Solicitud | Fecha solicitud del avalúo | Fecha de hoja resumen de Avalúo | Días | Meses |
|-------------|-------------|------------------|-------------------------|-------------|-------------|----------------------------|---------------------------------|------|-------|
| 4300022 | BCJ | Empleado | Cancelación de Hipoteca | 06/07/2023 | 17184 | 15/03/2023 | 20/04/2023 | 36 | 3.0 |
| 4100044 | OGPM | Empleado | Compra de Lote | 31/08/2023 | 17222 | 26/04/2023 | 07/06/2023 | 42 | 3.5 |
| 4200079 | AJCC | Particular | Compra de Lote | 19/10/2023 | 17264 | 13/06/2023 | 26/07/2023 | 43 | 3.6 |
| 4100018 | SFRA | Empleado | Cancelación de Hipoteca | 23/03/2023 | 17051 | 27/10/2022 | 12/12/2022 | 46 | 3.8 |
| 4100050 | SMRA | Empleado | Compra de Casa | 30/11/2023 | 17183 | 14/06/2023 | 01/08/2023 | 48 | 4.0 |

Fuente: Elaboración propia

Sobre esta particular se determinó que únicamente el caso de la operación 4100044, el servicio de peritaje fue proporcionado por la Dirección de Arquitectura e Ingeniería de la Caja Costarricense de Seguro Social.

Además, se ha identificado una fase relevante en la verificación relacionada con el tiempo de aprobación de las operaciones. Una vez finalizada la fase de análisis de capacidad de pago y del bien ofrecido como garantía, la Subárea de Gestión de Crédito procede a tramitar la aprobación del crédito. Este proceso puede realizarse de manera conjunta con el Área de Crédito y Cobro y la Dirección Financiera Administrativa, o bien a través del Comité de Crédito, dependiendo del monto involucrado.

Durante esta etapa, se observó que el tiempo promedio entre la fecha de la "Hoja Resumen de Avalúo" y la fecha registrada en el "Acta de Aprobación" es de 75 días, con casos en los que este periodo puede superar los 90 días. A continuación, se presenta un cuadro con el detalle de esta información:

Cuadro No.03. Tiempo transcurrido entre la fecha de Respuesta Perito vrs Aprobación del crédito

| N° Operación | Prestatario | Tipo Prestatario | Plan de Inversión | Fec. Inicio | N° Solicitud | Fecha de solicitud | Fecha de hoja resumen de Avalúo | Fecha de Aprobación | Tiempo entre recibido Avalúo y Aprobación | | Tiempo entre Solicitud y la Aprobación | |
|--------------|-------------|------------------|----------------------------|-------------|--------------|--------------------|---------------------------------|---------------------|---|-------|--|-------|
| | | | | | | | | | Días | Meses | Días | Meses |
| 3100048 | LWSS | Empleado | Construcción lote Propio | 30/08/2019 | 15892 | 09/05/2018 | 04/06/2018 | 05/09/2018 | 93 | 3.1 | 119.0 | 4.0 |
| 3300010 | MVM | Empleado | Compra de Casa | 31/01/2019 | 16226 | 02/11/2018 | 03/12/2018 | 12/03/2019 | 99 | 3.3 | 130.0 | 4.3 |
| 3100055 | CSMG | Empleado | Construcción canc Hipoteca | 30/07/2019 | 15854 | 24/04/2018 | 31/05/2018 | 27/09/2018 | 119 | 4.0 | 156.0 | 5.2 |
| 3500020 | CGGP | Empleado | Construcción lote Propio | 30/07/2020 | 16449 | 21/08/2019 | 11/09/2019 | 16/01/2020 | 127 | 4.2 | 148.0 | 4.9 |
| 3200123 | MVGM | Particular | Ampliación y Mejoras | 30/03/2020 | 16380 | 13/05/2019 | 08/06/2019 | 16/01/2020 | 222 | 7.4 | 248.0 | 8.3 |
| 3100050 | MSDF | Empleado | Construcción lote Propio | 30/04/2019 | 15779 | 20/03/2018 | 18/04/2018 | 05/12/2018 | 231 | 7.7 | 260.0 | 8.7 |
| 3200055 | CCCE | Particular | Construcción lote Propio | 13/12/2019 | 15759 | 15/03/2018 | 18/04/2018 | 20/02/2019 | 308 | 10.3 | 342.0 | 11.4 |

Fuente: Elaboración propia

Del cuadro anterior, se evidencia que en 7 operaciones el tiempo transcurrido entre la recepción del avalúo y la aprobación del crédito fue superior a 90 días, alcanzando hasta 308 días, lo cual representa un tiempo de respuesta considerable.

Una de las fases finales del proceso de otorgamiento de crédito es la "Formalización", que implica la firma de la Escritura de constitución de la Hipoteca, elaborada por el Notario. En este documento se registran todas las condiciones del crédito que son aceptadas por el prestatario.

Desde la aprobación del crédito hasta la Firma de la Escritura, en promedio transcurrieron 54 días, es decir, 1.8 meses. Sin embargo, se han identificado casos en los que este periodo puede extenderse más allá de 76 días, llegando incluso hasta 240 días (8 meses), como se detalla en el siguiente cuadro:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Cuadro No.04. Tiempo transcurrido entre aprobación del crédito versus Firma Hipoteca

| N° Operación | Nombre | Tipo Prestatario | Plan de Inversión | Fec. Inicio | N° Solicitud | Fecha de solicitud | Fecha de aprobación | Fecha Constitución Hipoteca | Tiempo Aprobación vrs firma Hipoteca | | Tiempo total | |
|--------------|--------|------------------|-----------------------------|-------------|--------------|--------------------|---------------------|-----------------------------|--------------------------------------|-------|--------------|-------|
| | | | | | | | | | Días | Meses | Días | Meses |
| 3100055 | CSMG | Empleado | Construcción Canc. Hipoteca | 30/07/2019 | 15854 | 24/04/2018 | 27/09/2018 | 12/12/2018 | 76 | 2.5 | 232 | 7.7 |
| 4400025 | OVA | Particular | Cancelación de Hipoteca | 20/12/2023 | 17341 | 22/08/2023 | 01/09/2023 | 20/12/2023 | 110 | 3.7 | 120 | 4.0 |
| 4100050 | SMRA | Empleado | Compra de Casa | 30/11/2023 | 17183 | 21/02/2023 | 10/08/2023 | 30/11/2023 | 112 | 3.7 | 282 | 9.4 |
| 4200076 | CMA | Particular | Cancelación de Hipoteca | 23/11/2023 | 17158 | 01/02/2023 | 27/07/2023 | 23/11/2023 | 119 | 4.0 | 295 | 9.8 |
| 3400059 | CACE | Particular | Ventas Publicas-Compras | 01/09/2020 | 16525 | 24/01/2020 | 25/03/2020 | 01/09/2020 | 160 | 5.3 | 221 | 7.4 |
| 4200036 | RA TM | Particular | Compra de Lote | 04/05/2023 | 17153 | 31/01/2023 | 28/03/2023 | 23/11/2023 | 240 | 8.0 | 296 | 9.9 |

Fuente: Elaboración propia

También se observa del cuadro anterior, que el "**Tiempo total**" transcurrido entre la "Solicitud de crédito" y la "**Fecha Constitución Hipoteca**" puede extender hasta 296 días, superando el promedio indicado de 161 días (5.4 meses).

Es importante señalar que, entre la fecha del "Acta de Aprobación" y la "Fecha de Constitución de la Hipoteca", es necesario adquirir las pólizas ante la entidad aseguradora, ya sea un seguro de protección crediticia o de incendio, según corresponda al Plan de Inversión. Esta fase debe ser considerada en el proceso de otorgamiento de los créditos, ya que según entrevista realizada por los Ejecutivos de cuenta del INS el 15 de octubre 2024, en los casos donde se incluye un prestatario a la póliza este proceso no tarda más de 7 días; si existen casos especiales, relacionados principalmente con la edad del prestatario. Sin embargo, también las pólizas las puede adquirir el prestatario ante otra entidad aseguradora.

Finalmente, cómo se mencionó al inicio del presente hallazgo, existen Planes de Inversión relacionados con la "Construcción". En estos casos el proceso no finaliza con la formalización y desembolso del crédito, sino que incluye una etapa o fase adicional en el proceso constructivo.

En estos planes de inversión, se realizó un análisis de los desembolsos realizados en la fase, para los prestatarios que realizan este tipo de operación, puede transcurrir en promedio 222 días más (7.4 meses), alcanzando 424 días (14 meses) desde la fecha de "Solicitud de crédito" hasta la fecha del último desembolso. Existiendo casos críticos como lo evidencia en la operación 3800003, sobre el prestatario SGMJ, quien solicitó el crédito el 23 de octubre 2020, por un monto aprobado de ₡46,900,000.00 (cuarenta y seis millones novecientos mil colones con cero céntimos). El Plan de Inversión fue "Construcción Lote Propio". Según la verificación documental archivada en el expediente, el prestatario firmó la Escritura el 21 de setiembre 2021, es decir 333 días después. Además, tras revisar los desembolsos mediante el Sistema Integrado de Pagos (SIPA), se constató que el último desembolso se realizó el 19 de octubre 2022, lo que representa un total de 726 días (24.2 meses), desde que el prestatario presentó la "Solicitud de Crédito".

Al respecto, esta Auditoría tuvo conocimiento que el prestatario en particular presentó una denuncia ante la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía Industria y Comercio.

Asimismo, otro aspecto relevante sobre el tiempo de respuesta para la colocación de los créditos se observa en al menos tres de operaciones (3400088, 3400089 y 4200051), donde se determinó que fue necesario renovar la "Opción compra-venta", debido a que esta venció durante el proceso de otorgamiento del crédito.

Sobre el tiempo de colocación de las operaciones crediticias relacionadas con vivienda, esta Auditoría Interna consultó a entidades bancarias, para obtener información adicional que brindara elementos de análisis sobre mejores prácticas en otras instituciones que ofrecen productos similares. De esta manera, el 13 de junio 2024, se efectuó una sesión de trabajo, con funcionarios expertos en Créditos de una Cooperativa. Se consultó: "**... Tienen establecido cuánto tiempo debe durar la solicitud de crédito en cada etapa para la formalización (ejecutivo, análisis, comité de crédito, etc). Existen métricas para el tiempo máximo de aprobación de un crédito.**" La respuesta fue la siguiente:

"(...) Se controla desde el ingreso de la solicitud, hasta la aprobación o denegatoria, optimizando tiempos de respuesta para evitar reprocesos (errores de digitación), posteriormente hasta que llega a la formalización, se maximizan tiempos de respuesta principalmente en consumo.

Normalmente la aprobación de un crédito que no sea de vivienda podría tardar 7 días y una adquisición de vivienda con avalúos máximo un mes y si el caso se puede sacar en menos tiempo lo realiza.

El análisis pasa por diferentes flujos sincronizados y tienen una misma secuencia, se está monitoreando constantemente, no puede durar más de 2 días en un proceso de análisis.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Se cuenta con herramientas como Oracle CORE, CPC, motor de decisión, todo el proceso se encuentra automatizado, para medir los tiempos de respuesta...”

El 4 de julio de 2024, también se consultó a funcionarios expertos en créditos de un banco estatal. A continuación, se presenta la consulta realizada: “... ¿ **Tienen establecido cuánto tiempo debe durar la solicitud de crédito en cada etapa para la formalización (ejecutivo, análisis, comité de crédito, etc)? ¿Existen métricas para el tiempo máximo de aprobación de un crédito?**”, comentaron lo siguiente:

“(...) ✓ *En vivienda normalmente se dura como semana y media para la promesa, es el escenario ideal, con un alineamiento en el proceso y partiendo del hecho de que el cliente presente todos los requisitos a tiempo. Pero existen diferentes características que puedan impactar ese tiempo, pero máximo sería hasta 2 semanas...*

✓ *Tienen un sistema que da trazabilidad a toda la gestión, métrica por tipo de garantía, por subproducto, por tipo de cliente, esto permite tener una medición del grado de cumplimiento.*

✓ *En un sistema que manejan se puede visualizar desde el primer contacto al cliente inicia el conteo de tiempo, posteriormente cuanto tarda el ejecutivo, además de que están incluidas todas las diferentes Áreas inmersas en el proceso, desde el ejecutivo, Ingeniería, Dirección Jurídica, crédito, avalúos, etc todas las diferentes áreas y etapas, para identificar en qué parte del proceso hay mayores brechas, llega hasta la firma del crédito. Son eficientes en cada etapa. ...”*

Aunque las entidades consultadas se especializan en la comercialización de productos financieros, es importante que la Institución valore la implementación de buenas prácticas que aseguren el otorgamiento de créditos hipotecarios en las condiciones más competitivas del mercado. Esto no solo fomentaría la competitividad y la satisfacción del cliente, sino que también alinearía sus operaciones con lo dispuesto en la Ley Constitutiva.

La Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social N° 17, el artículo 39, señala:

“**Artículo 39.-** La Caja, en la inversión de sus recursos, se regirá por los siguientes principios:

(...)

*Para la construcción de vivienda para asegurados, la Caja podrá destinar hasta un veinticinco por ciento (25%) a la compra de títulos valores del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo y del Banco Hipotecario de la Vivienda. Además, para el uso de tales recursos, se autoriza a ambas instituciones para suscribir convenios de financiamiento con las asociaciones solidaristas y las cooperativas con el propósito de que otorguen créditos hipotecarios para vivienda a los asociados. **Dentro de este límite, la Caja podrá otorgar préstamos hipotecarios para vivienda a los afiliados al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, siempre y cuando se realicen en condiciones de mercado.***

(...)”

La Ley General de Control Interno No.8292 en el artículo 8 inciso a), c) y d), artículo 12 inciso a y b, artículo 13 inciso c, dicta lo siguiente:

“Artículo 8.-Concepto de sistema de control interno

Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.”*

Artículo 12.- Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno.

En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

- Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*
- Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.*

Artículo 13.- Ambiente de control

En cuanto al ambiente de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

c) *Evaluar el funcionamiento de la estructura organizativa de la institución y tomar las medidas pertinentes para garantizar el cumplimiento de los fines institucionales; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.*

La principal causa de las dificultades identificadas se relaciona con carencia de indicadores, señales de alerta o parámetros de los tiempos que se consideren aceptables en cada fase del proceso del otorgamiento de un crédito hipotecario, que permitan identificar de manera oportuna sobre la toma de decisiones necesarias para garantizar una mejor experiencia al prestatario. A esto se suma lo señalado en el hallazgo No. 1: la constante variación en los niveles de dirección, tanto en la Dirección Financiera Administrativa como en las jefaturas de las Áreas de Créditos y Cobros, así como en las Subáreas de Gestión. Esta inestabilidad en la estructura organizativa ha creado un ambiente laboral confuso, lo que ha llevado a una falta de claridad en el abordaje de los créditos hipotecarios.

Al respecto se consultó si se tienen establecidos formalmente los tiempos de respuesta para cada etapa del proceso, el 12 de noviembre 2024 mediante entrevista, el Lic. Roy Alexander Retana Mora, jefe del Área de Crédito y Cobros manifestó que cuentan con un flujograma definido y publicado para el proceso de créditos hipotecarios, con un tiempo promedio de 3 meses para completar los trámites de planes con opciones de venta. También han logrado acortar los tiempos en etapas internas como la recepción de documentos y análisis de capacidad de pago, pero el proceso se ve afectado por factores externos. Uno de los principales problemas es el tiempo de los avalúos, que se extiende entre 22 días y un mes cuando se realizan con exoneración de gastos, debido a que son gestionados por la Dirección de Arquitectura e Ingeniería. Además, el trámite de la póliza de aseguramiento se ha complicado desde la pandemia, debido a los nuevos requisitos de las aseguradoras.

Otro desafío es el aumento en los tiempos de respuesta de los Notarios Institucionales, relacionado con el incremento de solicitudes de crédito, y el impacto de la exoneración de honorarios por avalúos y notariado. Con más personal, como dos peritos de planta y un notario, se podrían formalizar 25 a 30 casos al mes sin inconvenientes. A pesar de los recursos limitados, se ha logrado avanzar significativamente.

El 13 de noviembre 2024, por medio de la herramienta Institucional teams, se realizó una sesión de trabajo con el Lic. Retana Mora, la Ing. Katherine María López Castro y Licda. Geanninna Segura Ramírez, con el objetivo que el Área de Crédito y Cobros, mostrará a esta Auditoría Interna, el funcionamiento de los indicadores, para lo cual, mostraron la siguiente imagen:

Imagen No.01. Indicadores de Gestión, Área de Crédito y Cobro

| Indicadores Gestión Interna | | |
|---|------------------|----------------|
| | Gestión Actual | Gestión Pasada |
| | Promedio en días | Promedio Días |
| Atención Público y confección expedientes | 5 | 10 |
| Análisis capacidad de pago | 4 | 15 |
| Solicitud y recepción de avalúos Internos DAI (1) | 32 | |
| Solicitud y recepción de avalúos Externos | 8 | 7 |
| Preparación Casos Comité de Crédito | 5 | 22 |
| Envío Casos al INS suscripción pólizas (2) | 15 | 15 |
| Traslado de casos a la Dirección Notarial (3) | 91 | 10 |
| Confección cheques Tesorería (4) | 3 | 5 |
| Formalización de créditos por parte de la D.J | 10 | 12 |
| Total días | 173 | 96 |

1. Tiempo promedio elaboración avalúos DAI
 2. Proceso selección riesgos INS (COVID-19)
 3. Traslado casos según programación del D.J
 4. Tiempo promedio confección cks

Fuente: Área de Crédito y Cobro.

El Lic. Retana Mora, Ing. López Castro y Licda. Segura Ramírez, explicaron que los indicadores están establecidos son de acuerdo con la imagen anterior: Atención Público y confección expedientes, Análisis capacidad de pago, Solicitud y recepción de avalúos Internos DAI, Solicitud y recepción de avalúos externos, preparación casos Comité de Crédito, Envío Casos al INS suscripción pólizas, Traslado de casos a la Dirección Notarial, etc. Siendo estas cada una de las fases del proceso de otorgamiento. Estos indicadores los implementaron a partir de octubre 2024, con información de la gestión del año 2023 y 2024.

Además, señalaron que actualmente, las principales demoras en la gestión del proceso se concentran en dos etapas críticas: la "Solicitud y recepción de avalúos Internos DAI", con un retraso de 32 días, y el "Traslado de casos a la Dirección Notarial", que puede llegar hasta 91 días. En este último caso, el retraso se debe a que el Área de Gestión Notarial solo puede recibir un máximo de 4 casos o expedientes para formalización de hipoteca por semana. Esto provoca que los casos



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

que ya cumplen con todos los requisitos y condiciones deban esperar hasta 91 días para ser trasladados al proceso de notariado, lo que incrementa significativamente el tiempo total del proceso.

El 13 de noviembre de 2024, el Lic. Roy Alexander Retana Mora, jefe del Área de Crédito y Cobros, proporcionó el flujograma del proceso por correo electrónico. Este documento, firmado digitalmente por el Lic. Retana, incluye una descripción de las actividades, los tiempos de atención y otros datos relevantes. Sin embargo, el flujograma no especifica el tiempo total de respuesta en el proceso de otorgamiento de créditos hipotecarios ni las actividades relacionadas con cada fase del proceso, lo que limita la visibilidad sobre el flujo completo y los plazos asociados a cada etapa.

Con base en lo señalado por el Lic. Retana Mora y el análisis de la información proporcionada, esta Auditoría Interna reconoce los esfuerzos realizados para mejorar el proceso. No obstante, se observa que el tiempo de respuesta ideal de 3 meses, mencionado por el Lic. Retana, aún no se ha alcanzado. De hecho, según los datos presentados, el tiempo total de respuesta de 173 días es comparable al tiempo identificado por este ente de fiscalización en el hallazgo actual, lo que indica que persisten demoras significativas en el proceso.

El flujograma y los indicadores proporcionados representan una excelente base inicial para definir las etapas y tiempos de respuesta del proceso. Sin embargo, es necesario mejorar estos indicadores, implementarlos de manera efectiva y gestionar un sistema de retroalimentación constante para asegurar que reflejen la realidad del proceso y contribuyan realmente a la optimización de los tiempos y la eficiencia de la cartera. Además, es importante destacar que la normativa relacionada con los créditos hipotecarios no establece formalmente un tiempo de respuesta específico al prestatario para el otorgamiento de un crédito. Esta carencia normativa dificulta la posibilidad de establecer expectativas claras y realistas para los prestatarios, lo que a su vez puede generar frustración y desconfianza en el proceso.

Finalmente, en la entrevista del 12 de noviembre de 2024, el Lic. Roy Alexander Retana Mora explicó que, como jefe de área, defendió el caso de la operación 3800003 del prestatario CJSG, solicitando el patrocinio letrado de un compañero de la Dirección Jurídica y respondiendo con base en los intereses institucionales para demostrar la responsabilidad del prestatario ante la Dirección de Apoyo al Consumidor. El caso sigue en proceso de resolución por parte del Ministerio de Economía, y en caso de una resolución adversa, la multa podría ser de entre €3 millones o €4 millones. Si se impone la multa, se identificarán a los responsables y se tomarán las acciones legales correspondientes.

Adicionalmente, es relevante señalar que la situación descrita en este hallazgo podría estar afectando tanto la colocación de créditos hipotecarios como la cancelación anticipada de las operaciones. Esta relación se puede ejemplificar en el siguiente cuadro:

Cuadro No.05. Comparación de las Operaciones colocadas por año vrs las canceladas de manera anticipada

| Colocación de Operaciones por año | | | Operaciones con 5 años vigencia canceladas anticipadamente | | | | Relación Canceladas / Colocadas |
|-----------------------------------|----------|--------------------------|--|-----------------|--------|-------------------------|---------------------------------|
| Año | Cantidad | Monto (colones) | Cantidad | Año cancelación | Tiempo | Monto (colones) | |
| 2024 | 131 | 6,606,621,756.00 | 39 | 2024 | 5 años | 1,593,487,000.00 | 30% |
| 2023 | 178 | 8,069,997,372.49 | 55 | 2023 | 5 años | 2,308,982,000.00 | 31% |
| 2022 | 54 | 2,051,441,161.00 | 53 | 2022 | 5 años | 2,100,879,000.00 | 98% |
| 2021 | 59 | 1,958,256,500.00 | 50 | 2021 | 5 años | 1,771,245,000.00 | 85% |
| 2020 | 101 | 4,104,028,000.00 | 24 | 2020 | 5 años | 717,944,000.00 | 24% |
| Totales | | 22,790,344,789.49 | | | | 8,492,537,000.00 | 37% |

Fuente: Elaboración propia.

A partir del cuadro anterior y considerando la "fecha de inicio" de cada operación, según el Auxiliar de Créditos Hipotecarios al 31 de agosto 2024, se observan las siguientes colocaciones: 101 operaciones en 2020, 59 en 2021, 54 en 2022, 178 en 2023 y 131 hasta el 31 de agosto 2024. Por otro lado, al analizar la fecha del "último pago", se registran 24 operaciones canceladas en 2020, 50 en 2021, 53 en 2022, 55 en 2023 y 39 en 2024.

Esto significa que entre el 24% y el 98% del monto total de las operaciones colocadas está siendo cancelado de manera anticipada. Esta alta tasa de cancelación anticipada tiene un impacto significativo en la rentabilidad esperada de la cartera, ya que el retorno de la inversión realizada por el Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte es superior a 5 años. En consecuencia, la falta de rentabilidad en estas operaciones representa una situación desfavorable, ya que no se generan "ganancias" en el corto ni mediano plazo.

La prolongación en el proceso de otorgamiento de créditos hipotecarios genera diversas consecuencias negativas, como la desconfianza del prestatario hacia la Institución y la necesidad de renovar opciones de compra-venta, lo que puede acarrear costos adicionales. Además, esta situación puede complicar la planificación financiera de los prestatarios, llevar a la transferencia de créditos a otras entidades y aumentar la tasa de incumplimiento. Todo esto impacta en la rentabilidad y reputación de las instituciones, resaltando la necesidad de optimizar estos procesos para mejorar la experiencia del prestatario.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

3. Sobre la conformación del expediente para el otorgamiento de crédito

Se determinaron oportunidades de mejora en cuanto al resguardo de la documentación que respalda la aprobación de los créditos hipotecarios. Estas debilidades se reflejan tanto en la documentación básica de los requisitos, como en la documentación de aprobación del Comité de Crédito, así como en la foliatura de los expedientes. Este análisis se realizó mediante la verificación de una muestra de 64 expedientes de crédito de una población de 621 operaciones, cuya fecha inicio del crédito fue a partir del 01 de enero 2019. De esta muestra, se constató que el 92% presenta alguna inconsistencia, como se detalla a continuación:

- El 73% de los expedientes verificados no se encontró documentación de alguno de los requisitos básicos, como: “Hoja Solicitud de Avalúo”, “Hoja resumen Avalúo”, “Constancia de salario y boletas de pago”, “Reporte Crediticio para la entidad con Autorización”, “Constancia de Cuenta Cliente o IBAN emitida por la Entidad Financiera”, “Certificación de impuestos municipales y territoriales al día” o “Declaración jurada del solicitante”.
- En el 72% de los expedientes, presentan deficiencias en el Acta de Aprobación del Comité de Crédito como: no están firmadas, o tienen una rubrica que no se identifica su autor, algunos tienen tanto una firma física como digital, otros les falta la fecha de aprobación.
- El 22% de los expedientes presentan foliatura incompleta o carecen de foliatura. En algunos casos, las últimas páginas no están foliadas, hay dos numeraciones consecutivas en la misma hoja y algunos casos los documentos no corresponden a la operación. El detalle de las observaciones se presenta en el Anexo No.1.
- El 33% de los casos donde el “Plan de Inversión” corresponde a un tipo de construcción (Construcción lote propio, ampliación y mejoras, etc), no está documentado alguno de los requisitos básicos, tales como Planos Construcción, Formulario “Ejecución de la Obra”, Copia Contrato Consultoría, y Constancia disponibilidad agua y luz. Además, la documentación es insuficiente para verificar totalmente los desembolsos, y no existe ninguna liquidación que respalde o proporcione trazabilidad sobre el proceso constructivo.
- En un caso se identificó que la Escritura de la hipoteca, no estaba documentada en el expediente.

El siguiente cuadro, muestra el porcentaje en relación con la cantidad de expedientes, en el Anexo No. 02 se detalla por número de operación:

Cuadro No.06. Expedientes con documentación faltante

| Observación | Cantidad Expedientes | Porcentaje |
|--------------------------|----------------------|------------|
| Requisitos Básicos | 47 | 73% |
| Acta Comité Crédito | 46 | 72% |
| Foliatura | 14 | 22% |
| Construcción | 21 | 33% |
| Sin Hipoteca documentada | 1 | 2% |

Fuente: Elaboración propia

Las Normas de Control Interno para el Sector Público. Capítulo V. Normas Sobre Sistemas de Información, 5.5 Archivo institucional, 5.6 Calidad de la información y 5.7.4 Seguridad, indican:

“...5.5. Archivo institucional. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben implantar, comunicar, vigilar la aplicación y perfeccionar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico. En todo caso, deben aplicarse las regulaciones de acatamiento obligatorio atinentes al Sistema Nacional de Archivos.

Lo anterior incluye lo relativo a las políticas y procedimientos para la creación, organización, utilización, disponibilidad, acceso, confidencialidad, autenticidad, migración, respaldo periódico y conservación de los documentos en soporte electrónico, así como otras condiciones pertinentes...”

...5.6. Calidad de la información. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.

5.6.1. Confiabilidad

La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre **libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas**, y sea emitida por la instancia competente. (El resaltado no pertenece al original)

5.7.4 Seguridad: Deben instaurarse los controles que aseguren que la información que se comunica resguarde sus características propias de calidad, y sea trasladada bajo las condiciones de protección apropiadas, según su grado de sensibilidad y confidencialidad. Así también, que garanticen razonablemente su disponibilidad y acceso por parte de los distintos usuarios en la oportunidad y con la prontitud que la requieran...”

El Reglamento para el Otorgamiento de Créditos Hipotecarios en el Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, del cual está vigente la versión 02, aprobada en el artículo 9° de la Sesión de Junta Directiva N° 9193, celebrada el 29 de julio de 2021, indica en el artículo 21 lo siguiente:

“Artículo 21 “De la conformación del expediente de Crédito”.

La información recibida del usuario deberá ser manejada con extrema confidencialidad.

Deberá ser guardada en expedientes físicos o digitales que incluyan el análisis e informes presentados ante los diferentes niveles de aprobación, en los cuales constará los términos y condiciones de los créditos aprobados, la correspondencia cruzada con el usuario y la documentación legal y técnica respectiva.”

El Instructivo para la Concesión de Créditos Hipotecarios del Seguro de IVM versión abril 2013, Capítulo II. Condiciones y de la documentación a presentar, artículo 4. Condiciones generales para la concesión de créditos de vivienda con garantía hipotecaria, inciso k.

“...k) Expediente de Crédito: Se entiende como expediente de crédito la documentación física que mantiene la Institución para cada deudor. Es la recopilación individualizada de todos los documentos relacionados con una operación crediticia de cada deudor y codeudor, si los hubiese; y a su relación contractual. El expediente debe mantenerse ordenado y debidamente foliado, además, la documentación debe archivar en el orden establecido en la “Hoja de Requisitos...”

El Instructivo para la concesión de Créditos Hipotecarios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, versión 09, agosto 2023, en el Capítulo II. Condiciones y Requisitos para el otorgamiento del crédito, artículo 4 y 6, incisos o) y a) respectivamente, señalan:

“Artículo 4. Condiciones generales para la concesión de créditos de vivienda con garantía hipotecaria (...)

o) Expediente de Crédito: Se entiende como expediente de crédito la documentación física o digital que mantiene la Institución para cada deudor. Es la recopilación individualizada de todos los documentos relacionados con una operación crediticia de cada deudor y codeudor, si los hubiese; y a su relación contractual. El expediente, en caso de ser físico; debe mantenerse ordenado y debidamente foliado, además, la documentación debe archivar en el orden establecido en la “Hoja de Requisitos”. Para los efectos de archivo digital, el expediente se podrá custodiar de manera electrónica por medio del Sistema GCREDIT o los medios ofrecidos por la institución.”

“Artículo 6. De la Aprobación de los créditos hipotecarios por parte de la Comisión Interna (...)

a. Los expedientes administrativos de los casos aprobados bajo esta modalidad deberán presentarse debidamente foliados e incluir la recomendación técnica de la Subárea Gestión de Crédito, los cuales deberán ser trasladados previamente a la Dirección Financiera Administrativa.”

La situación evidenciada es reiterativa, puesto que este Órgano de Fiscalización, mediante informe de Auditoría Interna AFINPE-163-2018 “Auditoría de carácter especial sobre procesos esenciales liderados por el Área de Crédito y Cobro de la Dirección Financiera Administrativa” del 14 de noviembre 2018, evidenció debilidades en los procesos de conducción, direccionamiento, gestión, control, rendición de cuentas; así como en el adecuado archivo de la documentación, no obstante, la situación encontrada persiste.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Adicionalmente, la situación también se evidenciará en el hallazgo No. 9. “Sobre la calidad, seguridad, confiabilidad de la información y existencia de indicadores oportunos”, determinándose que actualmente los expedientes de crédito son manejados en físico, y no todos están digitalizados, además de que no existe evidencia de medidas de seguridad protocolización para el resguardo de información física, de lo cual la administración señaló, que no todos los expedientes están digitalizados y está pendiente debido a la definición de recursos de almacenamiento por parte de la Dirección de Tecnologías de Información.

Al respecto el 12 de noviembre 2024 mediante entrevista, el Lic. Roy Alexander Retana Mora, jefe del Área de Crédito y Cobros manifestó lo siguiente:

“...Señala que todos los expedientes están enumerados ya que cuando realizan la recomendación técnica para elevar el caso al Comité de Crédito o la Comisión Interna según corresponda, se incorpora el número de folios que contine cada expediente, por lo menos a la fecha de la emisión de la recomendación técnica, eso requiere que absolutamente todos los documentos estén foliados y que lleven una secuencia ascendente lógica.

Ahora bien, si dentro del análisis realizado por la Auditoría Interna incluyen expedientes de una gestión anterior, han tratado de corregir muchas de las debilidades encontradas, sin embargo, todavía quedan algunas secuelas que han tenido que corregir.

Están un proceso de digitalización de los expedientes del año 2023 y 2024.

Considera que como jefatura ha realizado grandes esfuerzos para mejorar el proceso, lo cual ha sido retador por cuanto ha tenido que asumir la jefatura de las dos subáreas y del área...”

Una mala documentación en un expediente de crédito puede causar demoras en la aprobación, generar desconfianza en los prestatarios y aumentar el riesgo de incumplimiento al dificultar la evaluación de su solvencia. Además, puede dar lugar a problemas legales si no está adecuadamente respaldada, complicando la recuperación de activos y la ejecución de garantías. Asimismo, la falta de un sistema de numeración adecuado facilita la extracción o incorporación indebida de folios, lo que pone en riesgo la integridad del expediente completo.

4. Sobre el Análisis del Auxiliar de Créditos Hipotecarios

Se identificó que la Administración no realiza una depuración adecuada y oportuna de la información contenida en el “Auxiliar de Créditos Hipotecarios”, por cuanto se observaron una serie de inconsistencias en los datos, que podrían afectar directamente los resultados derivados, los cuales son utilizados para la toma de decisiones.

Como lo señala el Área Crédito y Cobros de la Dirección Financiera Administrativa, este auxiliar es un insumo valioso para el proceso de control y generación de indicadores de rendimiento de la cartera de créditos hipotecaria del IVM y contiene el detalle de cada operación de la cartera, respaldando los movimientos incluidos principalmente en las subcuentas contables 250-01-0 “Pres. Hipot. Vivienda. Part.” y 250-08 “Pres. Hipot. Vivienda Empl”, las cuales son utilizadas para registrar los préstamos hipotecarios que el Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte concede a particulares, empleados o pensionados, destinados a la compra, construcción o remodelación de viviendas, contribuyendo al desarrollo del sector habitacional.

De las situaciones mencionadas, se pueden indicar las siguientes:

4.1. Diferencias entre los estados en las operaciones con los días de morosidad

Se evidenció que, en el Auxiliar de Créditos Hipotecarios al 31 de diciembre 2023, se presentan variaciones en la morosidad de las operaciones con respecto a los estados donde se encuentran clasificadas, estas diferencias podrían indicar que los registros de mora no reflejan con precisión la salud financiera de la cartera.

Según el “Instructivo para la Gestión de Cobro Administrativo, Precobro Judicial y Cobro Judicial de Créditos Hipotecarios de Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte de la CCSS”, setiembre 2023, una operación morosa en etapa de cobro Administrativo es aquella en la que el deudor o deudores, tiene entre 1 y 89 días naturales de atraso, asimismo para las operaciones que se encuentran en precobro judicial, una vez agotada la vía administrativa, si se mantiene la condición de atraso, se le brinda por última vez al deudor la oportunidad de poner al día la operación o de generar un arreglo de pago,



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

donde al haber transcurrido cinco días naturales sin obtener respuesta por parte del deudor, se traslada el caso para la apertura del proceso de cobro judicial, finalmente los créditos en este último estado, son las operaciones que sobrepasan los 90 días de atraso como lo establece el instructivo.

En el siguiente cuadro se muestra el resumen de la cantidad de operaciones que se encuentran en cada grupo por estado "cobro administrativo, precobro y cobro judicial" con respecto a los días de morosidad que proyecta el Auxiliar de Créditos Hipotecarios al cierre de diciembre 2023.

Cuadro No.07. Resumen de las operaciones por estado del Auxiliar de Créditos Hipotecarios al 31 de diciembre 2023, en colones

| Días de atraso | Cobro Administrativo De 1 a 89 días | | Precobro 5 días | | Cobro Judicial Mayor a 90 días | |
|----------------|-------------------------------------|---------------------------|----------------------|------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| | Cantidad Operaciones | Monto | Cantidad Operaciones | Monto | Cantidad Operaciones | Monto |
| con 0 | 70 | 1,569,278,218.89 | 2 | 59,021.43 | 3 | 7,684,586.51 |
| de 1 a 89 | 1026 | 20,927,737,159.67 | 30 | 706,814,816.47 | 6 | 108,833,191.82 |
| de 90 a 94 | 2 | 22,551,880.05 | 5 | 72,473,836.46 | 2 | 44,953,764.30 |
| Mayor a 95 | 4 | 474,307.47 | 13 | 39,310,191.88 | 187 | 2,530,038,571.27 |
| Sin Saldo | | | 0 | - | 1 | - |
| Totales | 1102 | ¢22,520,041,566.08 | 50 | ¢818,657,866.24 | 199 | ¢2,691,510,113.90 |

Fuente: elaboración propia

De conformidad con el detalle expuesto, se observa que existen 1102 operaciones por el orden de ¢22,520,041,566.08 (veintidós mil quinientos veinte millones, cuarenta y un mil quinientos sesenta y seis colones con ocho céntimos) en estado cobro Administrativo, de las cuales 70 por un valor de ¢1,569,278,218.89 (mil quinientos sesenta y nueve millones doscientos setenta y ocho mil doscientos dieciocho colones con ochenta y nueve céntimos), no tienen días de morosidad y 6 se encuentran con más de 90 días pendientes de pago, por tanto, no deberían estar dentro de esta clasificación de cobro administrativo, ya que de acuerdo con el Instructivo para la gestión cobratoria, las 76 operaciones mencionadas deberían estar contempladas en otro conjunto como al día o en cobro judicial según corresponda.

Al analizar el informe del indicador de la morosidad DFA-ACC-SGCO-0008-2024 del 17 de enero 2024, emitido por la Subárea Gestión de la Cobranza de la Dirección Financiera Administrativa, con corte al 31 de diciembre 2023, la Administración indica en el apartado de estado de Operaciones lo siguiente:

"(...) se detallan aquellas operaciones que, a pesar de contar con morosidad mayor a los 90 días de atraso, se mantienen en cobro administrativo y aún no han sido trasladados a cobro judicial, lo anterior, a razón de presentar alguna condición especial como lo es un arreglo de pago activo; operaciones que se encuentran en proceso pendiente de trámite para indemnización por parte del INS; operaciones que tienen pendiente la aplicación de cancelación total por un tema que no ha sido definido si corresponde o no cobrar la penalidad, entre otras condiciones".

Si bien el informe citado señala el motivo por el cual algunos de los créditos presentan días de morosidad, distintos al rango del estado donde se agrupan y no se les ha actualizado, genera el riesgo de interpretaciones erróneas, por la ausencia de una visualización clara de la condición especial de cada caso en el auxiliar, dificultando el proceso de análisis, la evaluación precisa del estado real de la cartera y la validación de la información proporcionada por la Administración, lo que puede ocasionar decisiones basadas en datos incompletos o incorrectos.

Asimismo, del cuadro se extrae los créditos que se encuentran en "cobro judicial", que corresponde a 199 casos por un monto de ¢2,691,510,113.90 (dos mil seiscientos noventa y un millones quinientos diez mil ciento trece colones con noventa céntimos), de los cuales 9 se encuentran en otro rango de días de atraso, por un valor de ¢116,517,778.33 (ciento dieciséis millones quinientos diecisiete mil setecientos setenta y ocho colones con treinta y tres céntimos), estas operaciones en apariencia no deberían estar en esta condición.

De igual forma en el documento de la morosidad de la cartera hipotecaria, elaborado por la Subárea Gestión de la Cobranza al 31 de diciembre 2023, señala sobre las operaciones en Cobro Judicial lo siguiente:

"Otro dato a considerar, son los valores que se reflejan en el segmento de "Casos Especiales" en cobro judicial, donde se observan 8 operaciones en dicha condición. Dicha situación se presenta debido a que, existen operaciones, ya sea a nombre de un único prestatario o de diferente prestatario, que se mantienen ligadas entre sí al estar inscrita la garantía hipotecaria sobre un mismo número de finca. Por lo anterior, a nivel de sistema, existen escenarios en donde una operación de crédito que, pese a no entrar en un rango de morosidad mayor a 90 días, debe ser trasladada a cobro judicial ya que se mantiene ligada a una operación que, si presenta morosidad mayor de 90 días, y por ende se debe gestionar el traslado de ambos créditos en conjunto para que no se vea afectada la gestión judicial requerida."



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Dado lo anterior, se procedió a analizar seis operaciones que no entran en el rango de morosidad mayor a 90 días, en ese periodo (0700190, 0304124, 2200024, 0700180, 2800018 y 0304240), para validar lo expuesto por la Administración y con el supuesto de que son parte de las transacciones a las que se refieren párrafo precedente, no obstante, el crédito bajo el número 0700190 fue el único que tenía una operación con más de 90 días de atraso, ligada a la misma persona, lo que significa que las demás operaciones analizadas no cumplían con la condición de estar ligadas a créditos morosos de un único prestatario, y por ende, no se pudo confirmar en su totalidad lo que expuso la Administración, ya que en apariencia estas propiedades son casos ligados entre diferentes prestatarios.

Aunado a lo anterior, en lo que respecta a la frase: "... o de diferente prestatario, que se mantienen ligadas entre sí al estar inscrita la garantía hipotecaria sobre un mismo número de finca...", es relevante indicar que en el "Instructivo para la concesión de Créditos Hipotecarios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, versión 07 de agosto 2023, en el artículo 4 inciso c) menciona que las garantías que respalda los créditos hipotecarios debe ser hipotecaria en primer grado a excepción de una hipoteca en segundo grado siempre y cuando la CCSS sea acreedora de la hipoteca en primer grado.

De conformidad con lo expuesto, esta Auditoría procedió a realizar la consulta al Área de Crédito y Cobros mediante correo electrónico del 29 de octubre 2024, sobre esa posibilidad de que existan diferentes prestatarios que mantienen como garantía para el respaldo de sus créditos el mismo número de finca, a lo que la Administración indicó:

"... un ejemplo de dos hipotecas sobre la misma propiedad (...), se puede presentar que en una misma propiedad se construyan dos hermanos cada uno con un financiamiento diferente ya que ambos son dueños; estos caso se pueden dar siempre y cuando el avalúo de la garantía cumpla con los parámetros establecidos y cubra la totalidad de ambas deudas."

En este contexto, es fundamental considerar los posibles riesgos asociados a esa condición, como por ejemplo la complejidad de la gestión donde varios prestatarios se encuentran vinculados a una misma garantía hipotecaria, debido a que podría complicar la recuperación de la deuda en caso de incumplimiento de uno de los deudores, por cuanto, la CCSS podría enfrentar dificultades para determinar el orden de pago entre los prestatarios en caso de ejecución de una garantía.

En otro orden de ideas, se analizaron tres operaciones que, a diciembre 2023, no presentaban días de atraso y se encontraban en estado "Cobro judicial" (0009163, 4000625, 6100024), con el fin de validar si para agosto 2024, se mantenían en esa misma condición o si la información sobre su estado había sido actualizada, no obstante, se identificó que en el auxiliar de créditos hipotecarios, no se están contabilizando los días de atraso de esas operaciones, ya que las fechas del último pago que se indican son 10/09/1991, 15/06/2003 y 02/06/2003, respectivamente. Esto muestra una nueva inconsistencia en el auxiliar, ya que son créditos que, si deben estar en Cobro judicial, pero el auxiliar no indica los días de atraso, lo que dificulta una revisión ágil y eficiente de los datos, comprometiendo así la calidad de la información disponible para la toma de decisiones.

4.2. Operaciones sin fecha de primer pago y con monto girado

Al cierre de diciembre 2023, se identificaron seis operaciones que se encuentran en estado "en trámite", no obstante, las mismas indican que ya se les giró el monto del crédito solicitado, pero en el auxiliar del Sistema GeCredit, no se les ha incluido la "fecha de primer pago" a dichos créditos, la cual según indicó la Administración corresponde a la fecha de vencimiento de la primera cuota del crédito hipotecario y debe ser un mes después de la fecha de inicio, por lo que este dato es fundamental para iniciar el cobro de las cuotas correspondientes, lo que podría dificultar la gestión cobratoria.

Estas operaciones se han mantenido en las mismas condiciones para el cierre de abril 2024, lo que evidencia una falta de depuración y actualización en los procesos. Esta situación resalta una debilidad en los mecanismos de seguimiento y control interno, lo cual dificulta la identificación y corrección oportuna de errores en los datos operativos, asimismo, la ausencia de estas acciones afecta la integridad y precisión de la información, que son elementos esenciales para una gestión efectiva.

De conformidad con lo anterior, se detalla a continuación los créditos hipotecarios mencionados:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Cuadro No.08.

Operaciones sin fecha de primer pago establecida y con monto girado al 31 de diciembre 2023

| N ^o Operación | Estado | Plan de Inversión | Monto Girado | Fec. Primer Pago | Fecha desembolso |
|--------------------------|------------|-------------------------------|-----------------------|------------------|------------------|
| 1008895 | En Tramite | COMPRA DE 2 CASA | 6,600,000.00 | 18/08/2099 | No identificada |
| 1008969 | En Tramite | AMPLIACION Y MEJORAS | 11,500,000.00 | 01/01/2099 | No identificada |
| 2300089 | En Tramite | AMPLIACION Y MEJORAS | 555,000.00 | 01/02/2099 | No identificada |
| 4000995 | En Tramite | OPERACIONES CON INT. VARIABLE | 2,500,000.00 | 30/12/2099 | No identificada |
| 4200095 | En Tramite | COMPRA DE LOTE | 23,617,000.00 | 01/02/2099 | 01/11/2023 |
| 4100048 | En Tramite | CANCELACIÓN DE HIPOTECA | 25,600,000.00 | 01/02/2099 | 14/09/2023 |
| Monto total | | | €70,372,000.00 | | |

Fuente: elaboración propia

Según la información del cuadro, se observa que la fecha de primer pago de esas transacciones, no ha sido actualizada, por cuanto en el espacio correspondiente se observa año 2099, que es una fecha que el sistema GeCredit incorpora por defecto para rellenar ese espacio, lo que a su vez, proyecta que estas operaciones no han generado el cobro de intereses corrientes desde que se les desembolsó el dinero, y en dado caso no podría generar intereses moratorios, puesto que la responsabilidad de inclusión de la fecha de primer pago recae sobre la gestión de crédito, y los prestatarios no deberían verse afectados por esta situación.

4.3. Operaciones sin línea de inversión definida o con el estado “en trámite” con fecha de inicio establecida

Al 31 de diciembre de 2023, se identificaron doce operaciones cuyos planes de inversión no están definidos, y cuentan con fechas de inicio que varían desde 1989 hasta 2005, es decir, que ha transcurrido alrededor de 35 años desde que iniciaron por ejemplo las operaciones 0202941, 0203299 y 0204277, sin que se les actualice la información, esta falta de claridad en los planes de inversión genera incertidumbre sobre el destino y uso de los recursos asociados a estas operaciones.

Otro aspecto destacado es la existencia de nueve operaciones clasificadas como "en trámite", que, aunque no presentan saldo pendiente, cuentan con fechas de inicio de la transacción que datan del 2004 al 2017. La prolongada permanencia de estas operaciones en el auxiliar de créditos hipotecarios plantea incertidumbres sobre la eficiencia y efectividad de los procesos de gestión. La falta de resolución de estas transacciones puede resultar en una carga administrativa innecesaria limitando la capacidad de la entidad para gestionar adecuadamente su portafolio de créditos.

Un ejemplo detallado de un crédito que no dispone de línea de inversión definida y se encuentra “en trámite” al mes de abril 2024, es la operación No. 0304080, que desde el 24 de marzo de 2004 (fecha inicio), permanece con esa situación, es decir, han transcurrido 20 años en que esta línea sigue apareciendo en el auxiliar, pendiente de ser depurada y que a pesar de no tener un saldo, su permanencia en el auxiliar de créditos hipotecarios indica que el proceso no ha sido cerrado ni gestionado adecuadamente.

4.4. Prestatarios con operaciones “en trámite” y el crédito se encuentra registrado con otro número

Se determinó que, al 31 de diciembre 2023, tres prestatarios tienen un trámite asociado con dos números de operación diferentes, uno está clasificado como “en trámite” y el otro como “al día”, ambos indican el mismo “monto aprobado”, esta situación produce cierta confusión ya que al existir estos dos “estados” puede generar malentendidos sobre la situación actual de los créditos o bien el tiempo que ha transcurrido sin que se le resuelva al prestatario la solicitud en trámite.

Esta condición de mantener múltiples estados para una misma solicitud de crédito no solo confunde a los prestatarios, sino que también puede complicar el seguimiento interno de los casos, dando lugar a posibles errores en la gestión y asignación de recursos.

El siguiente cuadro presenta los ejemplos de lo indicado anteriormente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Cuadro No.09.

Prestatarios con un trámite y dos números de operación relacionados al 31 de diciembre 2023, en colones

| Identificación | Nº Operación | Cuenta Contable | Fecha Inicio | Estado | Monto Aprobado | Monto Girado |
|--------------------|--------------|-----------------|--------------|------------|------------------------|---------------|
| 1-164X-XXXX | 3800002 | 250-01-0 | 01/01/2099 | En Tramite | 21,289,000.00 | 719,516.91 |
| | 3900004 | 250-02-8 | 18/01/2022 | Al Dia | 21,289,000.00 | 21,289,000.00 |
| 1-119X-XXXX | 3000129 | 250-01-0 | 01/01/2099 | En Tramite | 75,000,000.00 | 0.00 |
| | 3000131 | 250-01-0 | 25/01/2019 | Al Dia | 75,000,000.00 | 75,000,000.00 |
| 3-028X-XXXX | 0305678 | 250-01-0 | 01/01/2099 | En Tramite | 6,650,000.00 | 0.00 |
| | 1009413 | 250-02-8 | 31/12/2009 | Al Dia | 6,650,000.00 | 6,650,000.00 |
| Monto total | | | | | €102,939,000.00 | |

Fuente: elaboración propia

Como se observa en el cuadro, los prestatarios 1-164X-XXXX, 1-119X-XXXX y 3-028X-XXXX, tienen dos operaciones por el mismo monto, con la diferencia del estado en el que se encuentran, estas transacciones en apariencia corresponden al mismo trámite, donde la fecha de inicio³ para cada operación es de enero 2022, enero 2019 y diciembre 2009 respectivamente, lo que significa que el auxiliar de créditos hipotecarios no se ha depurado adecuadamente, esto ha provocado que ambas líneas continúen apareciendo para el mismo prestatario.

Asimismo, se identificó que, en el caso de la persona 1-164X-XXXX, el primer desembolso se giró bajo el número de operación 3800002, el cual fue registrado en la subcuenta contable 250-01-0 "Pres. Hipot. Vivienda. Part.", que agrupa los trámites de prestatarios particulares, sin embargo, el monto solicitado se formalizó posteriormente bajo el número 3900004, en la subcuenta contable 250-02-8 "Pres. Hipot. Vivienda Empl", destinada a préstamos para empleados. En este contexto, los montos girados se han registrado en distintas subcuentas contables lo que podría dar lugar a las diferencias en la conciliación de cuentas y subcuentas contables y a la falta de actualización oportuna de la información financiera. Es importante señalar que esta operación tiene fecha de inicio enero 2022 y desde entonces, el trámite correspondiente al número 3800002 ha quedado con un saldo sin depurar.

En los Principios de Contabilidad Aplicables al Sector Público Costarricense, se menciona:

"4. Registro: Todos los hechos de carácter contable deben ser registrados en oportuno orden cronológico en el que se produzcan éstos, sin que se presenten vacíos, lagunas o saltos en la información registrada. Con este principio se procura garantizar que todas las operaciones tramitadas se den en forma ordenada, quedando debidamente justificada la información registrada en los diferentes sistemas auxiliares y procesos contables de manera secuencial, permitiendo una transparencia en los sistemas"

Las Normas de Control Interno para el Sector Público indican lo siguiente:

"4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas

La exactitud de los registros sobre activos y pasivos de la institución debe ser comprobada periódicamente mediante las conciliaciones, comprobaciones y otras verificaciones que se definan, incluyendo el cotejo contra documentos fuentes y el recuento físico de activos tales como el mobiliario y equipo, los vehículos, los suministros en bodega u otros, para determinar cualquier diferencia y adoptar las medidas procedentes.

4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.

4.5.1 Supervisión constante

³ Corresponde a la fecha a partir de la cual se inician a contabilizar los intereses corrientes de la primera cuota de un crédito hipotecario y debe ser un mes antes de la fecha de primer pago.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como comprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.”

5.6. Calidad de la información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.

5.6.1. Confiabilidad

La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente...”

Lo anterior podría atribuirse a varias causas fundamentales, por cuanto se evidencia la ausencia de un adecuado análisis por parte de las Unidades Administrativas de la Gerencia de Pensiones, que permita subsanar con anticipación lo evidenciado por este Órgano de Fiscalización y Control. En adición, la carencia de protocolos para la actualización y cierre de trámites, ha permitido que algunas transacciones permanezcan por varios periodos en estado "en trámite", además, si el personal encargado de gestionar y registrar las operaciones no recibe la capacitación adecuada, es más probable que ocurran errores en la asignación de números de operación y en la clasificación de los créditos.

Otros factores significativos que influyen en la situación evidenciada es la carencia de un proceso de supervisión y un control interno riguroso, así como la carga de trabajo del personal, que puede limitar el tiempo dedicado a la revisión de registros y depuración de operaciones, además de las carencias en la comunicación entre departamentos que provocan descoordinaciones en el manejo de las operaciones.

Adicionalmente, como se detallará en el hallazgo No. 9 del presente informe, otra de las causas que podrían afectar en la depuración oportuna de la información del auxiliar, se debe a la calidad de los datos y la depuración de la base de datos, donde mencionan los funcionarios que la base se migró del SICRE al GeCredit con información inconsistente, que aún está en proceso corrección.

Asimismo, esta Auditoría por medio del oficio AI-1642-2024 del 14 de octubre 2024, le consultó al Licenciado Roy Retana Mora, jefe de Área Crédito y cobros de la Dirección Financiera Administrativa, sobre la periodicidad en la revisión del “Auxiliar de Créditos Hipotecarios” del Seguro de Pensiones, para un mejor control y depuración de la información que contiene, quién indicó lo siguiente:

“7) Cada cuánto se realiza la revisión del Auxiliar de Créditos Hipotecarios, para su control y depuración oportuna (estados, operaciones en trámite, sin saldo, fechas de primer pago, etc.)

R/ La revisión del Auxiliar Contable se realiza de manera mensual tanto por las unidades administrativas (Área de Contabilidad, Área de Crédito y Cobro y Subárea Gestión de la Cobranza), así como por parte del Comité de Calidad de Datos de la Dirección Financiera Administrativa, en donde entre otras cosas se revisa y se brinda seguimiento a: la consistencia en la información, la comparación de la información con la Base de datos del GeCredit, verificación de fechas de primer pago, números de identificación; pólizas, estados de operación principalmente para el cálculo de Indicador de Morosidad, etc. En consecuencia el Auxiliar contable es un insumo valioso no solo para el proceso de control, sino también para la generación de Indicadores de Rendimiento Mensuales de la Cartera Hipotecaria del RIVM.”

Debido a lo anterior y en concordancia con las oportunidades de mejora identificadas en este numeral sobre los datos que contiene el Auxiliar de Créditos Hipotecarios, la Administración en apariencia no efectúa un adecuado proceso de depuración de dicho auxiliar, al continuar evidenciándose errores de registros e inconsistencias en los datos. A pesar de que el Área de Crédito y Cobros indica que la revisión del auxiliar lo realizan mensualmente por varias unidades de la Gerencia de Pensiones, las inconsistencias identificadas en algunos casos corresponden a periodos de larga data, provocando que no se resuelva con prontitud la situación y el contenido del insumo tenga información sin actualizar, centrándose en correcciones individuales que no obedecen a un proceso estructurado de revisión y supervisión integral, con un enfoque sistemático y preventivo para la gestión de los datos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Estas situaciones generan información sin depurar que dificulta el seguimiento oportuno y el manejo de las operaciones, provocando desajustes en los saldos contables y comprometiendo la precisión de los indicadores derivados de estos datos, que afectan tanto la visibilidad como la transparencia de la cartera de créditos hipotecarios. Todo esto, podría inducir también, a errores en la toma de decisiones, en la exactitud de los informes financieros e impactar en la planificación estratégica y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

5. Sobre los desembolsos realizados de la operación No. 4400018

Se determinó que al 31 de agosto 2024, el saldo desembolsado de la operación 4400018 es de ₡20,729,859.56 (veinte millones setecientos veintinueve mil ochocientos cincuenta y nueve colones con cincuenta y seis céntimo), de conformidad con el "reporte estado comprobantes de pago por proveedor" generado desde el Sistema Integrado de Pagos (SIPA), sin embargo, en el auxiliar de créditos hipotecarios, a esa misma fecha, la operación indica que los desembolsos suman ₡27,000,000.00 (veintisiete millones de colones exactos), lo cual genera una diferencia de ₡6,270,140.44 (seis millones doscientos setenta mil ciento cuarenta colones con cuarenta y cuatro céntimos).

Al analizar más a detalle este caso, se observó que la transacción original era por un valor de ₡27,000,000.00 (veinte siete millones de colones exactos), cuyo plan de inversión correspondía a "Construcción lote propio" y que la misma ya cuenta con fecha de inicio para el 30 de enero 2024, es decir, desde ese mes el crédito ha estado generando el cobro de las cuotas mensuales correspondientes, a pesar de que aún para agosto 2024 el prestatario no había recibido el 100% del monto solicitado.

En el siguiente cuadro, se detallan las transacciones relacionadas a este particular:

Cuadro No.10
Resumen movimientos operación No. 4400018,
al 31 de agosto 2024

| Fecha | Comprobante | Tipo | Banco | Cuentas Contables | | Observaciones |
|---|---------------|-------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|---|
| | | | Monto Girado | 250-01-0 | 320-27-1 | |
| 31/05/2023 | 9844 | Cheque | 126,998.80 | 126,998.80 | | Cta Contable Bancos 105-70-0 |
| 30/09/2023 | 40052814 | Crédito Directo | 6,000,000.00 | 6,999,900.70 | | Cta Contable Bancos 105-55-7 |
| 31/12/2023 | 2412239900054 | Registro GeCredit | | 19,873,100.50 | 19,766,388.53 | Ajuste |
| 31/01/2024 | 2401249900058 | Registro GeCredit | | (19,873,100.50) | | Ajuste al gasto Cta 945-08-2 |
| 29/02/2024 | 40055077 | Crédito Directo | 6,471,953.48 | | (6,471,953.48) | Cta Contable Bancos 105-55-7 |
| 31/03/2024 | 2501000039889 | Registro GeCredit | | (29,552.95) | | Registro pago de cuota |
| 17/05/2024 | 40055988 | Crédito Directo | 114,412.50 | | | Se registró la Cuenta individual con el # 110000156 |
| 30/06/2024 | 2508000008054 | Registro GeCredit | | (29,688.40) | | Registro pago de cuota |
| 30/06/2024 | 2508000008055 | Registro GeCredit | | (29,824.45) | | Registro pago de cuota |
| 31/07/2024 | 2508020017425 | Registro GeCredit | | (29,961.15) | | Registro pago de cuota |
| 31/07/2024 | 40056612 | Crédito Directo | 7,016,594.08 | | (7,016,594.08) | Cta Contable Bancos 105-55-7 |
| Montos totales al 31 agosto 2024 | | | ₡19,729,958.86 | ₡7,007,872.55 | ₡6,277,840.97 | |

Fuente: elaboración propia de Mayor Auxiliar contable

De conformidad con lo anterior, se destaca que el crédito tiene fecha de inicio 30 de enero 2024, no obstante, a ese momento, solo se habían realizado 2 desembolsos al prestatario que crearon una cuenta por cobrar (250-01-0) por el orden de ₡7,126,899.50 (siete millones ciento veintiséis mil ochocientos noventa y nueve colones con cincuenta céntimos) y para completar el saldo de esa cuenta por cobrar al monto total del préstamo (₡27 millones), el Área de Crédito y Cobros solicitó mediante el oficio DFA-ACC-1256-2023 del 30 de noviembre 2023, un traslado de ese saldo, el cual debita la subcuenta 250-01-0 "Préstamo Hipotecario Vivienda Particulares" por el monto de ₡19,873,100.50 (diecinueve millones ochocientos setenta y tres mil cien colones con cincuenta céntimos), y acredita la subcuenta 320-27-1 "Depósito Préstamo Hip. Vivienda Particulares".

Este proceso implicó que, se iniciara la generación del cobro de intereses corrientes sobre el valor total del crédito desde diciembre 2023, por un monto mensual aproximado de ₡123,750.00 (ciento veintitrés mil setecientos cincuenta colones exactos), lo cual es incorrecto, ya que los mismos deberían calcularse únicamente sobre los montos efectivamente desembolsados.

Esta situación es atípica, dado que según lo que dicta el Reglamento para el Otorgamiento de Créditos Hipotecarios en el Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte de agosto 2021, en el artículo 20 sobre las condiciones de los créditos en planes de inversión de construcción "... el desembolso de este crédito se realizará por avance de obra y previo a la culminación de la

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

construcción, el prestatario únicamente pagará intereses corrientes sobre los saldos girados, Intereses corrientes que están contemplados en el monto total del préstamo otorgado". (lo subrayado no es del original).

Para ejemplificar el cobro de intereses que se ha estado efectuando al prestatario desde diciembre 2023, se muestra el siguiente cuadro:

Cuadro No.11. Comparativo del registro de intereses corrientes por cobrar al prestatario de la operación 4400018 y el cálculo estimado por esta Auditoría al 31 de agosto 2024

| Cobro de intereses ejecutados por la Administración | | | | Datos | | Recálculos estimados Auditoría Interna | | |
|---|--------|---------------|--------------------|--------------|-------------|--|--------------------|--------------------|
| Fecha | Cuenta | Comprobante | Monto | Tasa Interés | Comprobante | Monto Desembolsos | Cobro Intereses | Cobro de más |
| 2023/05/31 | | | | 5.50% | 9844 | 126,998.80 | 582.08 | (582.08) |
| 31/06/2023 | | | | 5.50% | | | 582.08 | (582.08) |
| 2023/07/31 | | | | 5.50% | | | 582.08 | (582.08) |
| 2023/08/31 | | | | 5.50% | | | 582.08 | (582.08) |
| 31/09/2023 | | | | 5.50% | 40052814 | 6,999,900.70 | 32,664.96 | (32,664.96) |
| 2023/10/31 | | | | 5.50% | | | 32,664.96 | (32,664.96) |
| 31/11/2023 | | | | 5.50% | | | 32,664.96 | (32,664.96) |
| 2023/12/31 | 126520 | 2412239900013 | 123,750.00 | 5.50% | | | 32,664.96 | 91,085.04 |
| 2024/01/31 | | | | 5.50% | | | 32,664.96 | (32,664.96) |
| 31/02/2024 | | | | 5.50% | | | 32,664.96 | (32,664.96) |
| 2024/03/31 | 126520 | 2403249900001 | 123,614.55 | 5.50% | 40055077 | 6,471,953.48 | 62,328.08 | 61,286.47 |
| 2024/04/30 | 126520 | 2404249900001 | 123,478.50 | 5.50% | | | 62,328.08 | 61,150.42 |
| 2024/05/31 | 126520 | 2405249900001 | 123,341.80 | 5.50% | 40055988 | 114,412.50 | 30,187.51 | 93,154.29 |
| 2024/06/30 | 126520 | 2406249900001 | 123,204.45 | 5.50% | | | 30,187.51 | 93,016.94 |
| 2024/07/31 | 126520 | 2407249900001 | 123,066.50 | 5.50% | 40056612 | 7,016,594.08 | 95,011.86 | 28,054.64 |
| 2024/08/31 | 126520 | 2408249900001 | 122,927.95 | 5.50% | | | 95,011.86 | 27,916.09 |
| Totales | | | ¢863,383.75 | | | ¢20,729,859.56 | ¢573,372.93 | ¢290,010.82 |

Fuente: elaboración propia

De acuerdo con los recálculos estimados por este Órgano de Fiscalización y Control, se ha determinado que, al 31 de agosto 2024 la Institución ha cobrado un monto aproximado de ¢290,010.82 (doscientos noventa mil diez colones con ochenta y dos céntimos) de más al prestatario. Esta cantidad adicional se debe a irregularidades en el manejo y procesamiento de la operación, lo que ha dado lugar a cobros aparentemente incorrectos, a su vez, la diferencia detectada refleja una posible desviación de los procedimientos establecidos, lo cual afecta la exactitud de los registros financieros y podría tener implicaciones legales.

En resumen, el tratamiento de esta operación presenta inconsistencias, que afectan la gestión del crédito y la información que se está contabilizando. En primer lugar, no se está cumpliendo con lo que indica el reglamento vigente, asimismo se están cobrando intereses al deudor desde diciembre sobre ¢19 millones que no le fueron desembolsados desde la fecha de inicio (enero 2024), generando un costo por intereses injustificado para el prestatario. En segundo lugar, se observa un ajuste a la cuenta por cobrar (250-01-0) que está ocasionando una diferencia entre el saldo contable de dicha cuenta y el monto que indica el auxiliar de créditos hipotecarios con esta operación.

Finalmente, se registraron 2 desembolsos adicionales que se efectuaron en febrero y julio 2024, que suman ¢13,488,547.56 (trece millones cuatrocientos ochenta y ocho mil quinientos cuarenta y siete colones con cincuenta y seis céntimos), sin embargo, al 31 de agosto 2024, aún queda un monto pendiente de transferir al prestatario por el orden de ¢6,270,140.44 (seis millones doscientos setenta mil ciento cuarenta colones con cuarenta y cuatro céntimos). Esta situación es relevante, ya que han transcurrido 7 meses de que se comenzó a cobrar las cuotas del crédito al deudor con sus intereses sobre el monto original de ¢27 millones y aún no se han completado los desembolsos correspondientes.

En otro orden de ideas, se acota que el ajuste al gasto de la subcuenta contable 945-08-2 "Ajustes del Periodo SICRE", que se presenta dentro del tratamiento de esta operación 4400018, se aborda en el hallazgo No. 11, numeral 11.7, del presente informe.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público indican lo siguiente:

"4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

4.5.1 Supervisión constante

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como comprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.”

5.6. Calidad de la información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.

5.6.1. Confiabilidad

La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente...”

Asimismo, en el “Reglamento para el Otorgamiento de Créditos Hipotecarios en el Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte” de agosto 2021, en el artículo 20, se señala:

“Artículo 20 “De las condiciones de los créditos de los planes de inversión de construcción”.

El monto del préstamo concedido en la línea de construcción de casa se empezará a girar al prestatario, una vez que el notario responsable de la formalización presente ante la Sub Área Gestión de Crédito, copia del testimonio de la escritura y boleta de presentación ante el Registro Nacional. El desembolso de este crédito se realizará por avance de obra y previo a la culminación de la construcción, el prestatario únicamente pagará intereses corrientes sobre los saldos girados, Intereses corrientes que están contemplados en el monto total del préstamo otorgado.”

En el Instructivo para la concesión de Créditos Hipotecarios del Seguro Invalidez, Vejez y Muerte, versión 7 de agosto 2023, en su artículo 60 sobre las Cláusulas de la Escritura, referente a los intereses de un crédito de construcción se menciona:

“(…) Para los efectos de la cobertura de los intereses en un crédito de construcción durante el período de los desembolsos, el crédito devengará intereses corrientes por monto desembolsado, mismos que serán estimados en un inicio y se retendrán en el momento de la formalización. Una vez realizada la liquidación en el último desembolso, es decir, 30 días antes del pago de la primera cuota, el monto por concepto de intereses se cancelará con la estimación retenida. Si existiera un saldo al descubierto, éste deberá ser asumido antes del pago de la primera cuota por parte del solicitante.”

Sobre este particular, el Lic. Roy Retana Mora mediante correo electrónico institucional del 16 de octubre 2024, indicó que la operación N° 4400018 se formalizó el 23 de mayo de 2023, estableciéndose un plazo de construcción de 4 meses, además, mencionó que los desembolsos que se han realizado en relación con este proyecto son los siguientes:

Cuadro No.12. Resumen de movimientos solicitados por el Área Crédito y Cobros, en relación con la operación 4400018

| Fecha | Oficio | Desembolso | Saldo | Comentario |
|------------|-------------------|---------------|----------------|--|
| 04/09/2023 | DFA-ACC-0939-2023 | €6,000,000.00 | €19,766,388.53 | Primer desembolso |
| 30/11/2023 | DFA-ACC-1256-2023 | 0.00 | €19,766,388.53 | Solicitud de traslado de fondos a cuenta 320-27-1 "Depósito Préstamo Hip. Vivienda Particulares" |
| 22/02/2024 | DFA-ACC-0154-2024 | €6,471,953.48 | €13,294,435.05 | Segundo desembolso |
| 26/07/2024 | DFA-ACC-0794-2024 | €7,016,594.08 | €6,277,840.97 | Tercer desembolso |
| 11/10/2024 | DFA-ACC-1186-2024 | €1,504,131.15 | €4,773,709.82 | Cuarto desembolso // Grado de avance estimado de la obra 81% |

Fuente: elaboración propia con base en el correo electrónico del 16 de octubre 2024

Del cuadro, es importante resaltar que el motivo de la solicitud del registro del 30 de noviembre 2023, el Lic. Retana Mora señala:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

“... considerando el lento avance del proyecto de construcción en relación con la programación según Estudio de Costo de Obra, (...) se solicitó a la Subárea Gestión de Pagos del Área de Tesorería General, el traslado del saldo de la operación a “Cuenta de Depósito”, para evitar que por el lento avance del proceso constructivo, se consumiera el saldo de la construcción en el pago de intereses...”

(...)

g) A este momento el proceso de construcción ha tardado aproximadamente 17 meses, de no haberse actuado diligentemente y haber tomado la decisión de trasladar la operación a cuenta de depósito, los intereses por los giros por avance de obra, habrían consumido un monto significativo destinado a la construcción, lo cual habría empobrecido la garantía de construcción.”

Dado lo anterior, se observa que en apariencia no se tiene claridad de los riesgos o las posibles afectaciones que podría generar el manejo de una transacción como la descrita, ya que, según lo expuesto por el Lic. Retana Mora, aunque la intención de la Administración al tomar esta acción fue, actuar de manera preventiva para evitar que el monto destinado a la construcción se agotara en el pago de intereses, sin embargo, la ejecución de las transacciones relacionadas, no se elaboraron correctamente desde un inicio. En lugar de basarse en un análisis exhaustivo y una supervisión adecuada, las decisiones parecieran haberse tomado sin una evaluación completa de los riesgos involucrados, lo que permitió que se generaran inconsistencias en los registros, la gestión del flujo de fondos y generación de cobros adicionales al prestatario.

No obstante, la falta de una normativa clara que regule este tipo de situaciones excepcionales o la carencia de un procedimiento y control específicos que, fusionados con la ausencia de un análisis de riesgos previo, incrementan el riesgo de que se repitan errores similares en el futuro.

La situación descrita en este numeral puede tener consecuencias importantes en la gestión financiera de créditos hipotecarios, ya que afecta la precisión de los registros contables y podría generar confusión sobre el estado real de las operaciones, además, la falta de consistencia entre los auxiliares y los informes financieros dificulta la toma de decisiones y compromete la transparencia de los procesos internos. También, las diferencias en los montos desembolsados pueden dar lugar a cobros indebidos, lo que podría perjudicar al prestatario y en dado caso, si éste se ve afectado por cobros erróneos, es posible que presente quejas formales o inicie un proceso legal en busca de compensación, lo que quizá dañe la relación de confianza entre la institución y sus usuarios.

Por último, si esta situación no se resuelve de manera adecuada, podría tener efectos negativos en la reputación del programa de Créditos Hipotecarios de la CCSS y en su cumplimiento con las normativas regulatorias, generando desconfianza y exponiendo a la institución a sanciones legales, por tanto, es indispensable abordar estas discrepancias de manera ágil y eficiente para evitar consecuencias a largo plazo y asegurar la integridad de los procesos financieros y legales.

6. Sobre la Tasa de interés moratorio

Se ha determinado que la Administración, para el cálculo de los intereses moratorios, utiliza una tasa del 24%. Sin embargo, según lo estipulado en la Escritura Constitutiva de las operaciones, se establece que dicha tasa debe ser equivalente a la tasa de interés corriente pactada en el contrato. Es decir, la tasa de interés moratorio debe ajustarse a la misma tasa de interés que se aplica en las operaciones normales de crédito dentro del marco contractual previamente acordado.

Esto implica que, de acuerdo con lo estipulado en la escritura constitutiva y en concordancia con las normativas legales aplicables, la tasa de interés moratorio no debe ser determinada de forma independiente ni desproporcionada, sino que debe reflejar las condiciones pactadas en el contrato inicial.

La Ley General de Control Interno, define el concepto de control interno en el artículo 8, que cita:

“(...) Se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

(...)

c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.

d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico (...).”

La Ley No. 7472 Promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, en el artículo 36 bis, estipula

“Artículo 36 bis- Límites en las operaciones financieras, comerciales y los microcréditos



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

(...) Para bancos y sus grupos o sus conglomerados financieros, en lo referente a tasas de interés moratorias, tanto en colones como en dólares, se aplicará lo establecido en el artículo 70 de la Ley 1644, Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, de 16 de setiembre de 1953. Para el caso de créditos pactados con entidades no bancarias, se aplicará lo establecido en el artículo 498 de la Ley 3284, Código de Comercio, de 30 de abril de 1964. (subrayado es propio)
(...)"

En el Código de Comercio, artículo 498, señala:

"Artículo 498.- Los intereses moratorios serán iguales a los intereses corrientes, salvo pacto en contrario.

Cuando se pacten intereses corrientes y moratorios, estos últimos no podrán ser superiores en un treinta por ciento (30%) de la tasa pactada para los intereses corrientes.

Cuando no se pacten intereses corrientes, pero sí moratorios, estos no podrán ser superiores en un treinta por ciento (30%) a la tasa de interés legal indicada en el artículo anterior."

En el sistema GeCredit, utilizado para el registro y control de la Cartera de Créditos Hipotecarios, se ha parametrizado una tasa de interés moratorio del 24%. Esta información fue corroborada durante una sesión de trabajo realizada el 17 de junio de 2024, a través de la herramienta institucional Teams, con la participación de los funcionarios Licda. Jéssica Saballo Morales y el Ing. Randall Jesús Araya Luna. En dicha reunión, se validó el cálculo que realiza el sistema para el interés moratorio aplicado.

Según correo electrónico recibido el 05 de noviembre 2024, la Licda. Jéssica Saballo, informó a esta Auditoría Interna, que en esta semana se desarrolló la corrección, misma que se pondrá en ambiente de pruebas, para posteriormente pasarlo a producción:

"Le informo que de acuerdo con su consulta en cuanto la Tasa de Interés Moratorio de los Créditos Hipotecarios, donde en sesión de trabajo con el Ing. Randall Araya, vimos que se estaba calculando la tasa de 24%, pero, la tasa debe ser la misma del interés corriente vigente; se indicó corregir este aspecto en sistemas, me indican mis compañeros de informática, que ya se desarrolló la corrección, y me indicaron que esta semana se dispondrá en ambiente de pruebas para que el usuario firme la aprobación y pasarlo a producción."

Antes de la realización de este estudio, la Administración no había efectuado un análisis detallado sobre el cálculo de los intereses moratorios. Como resultado, los intereses moratorios fueron calculados de manera automática utilizando una tasa fija del 24%, sin verificar si esta tasa correspondía a lo pactado en los contratos ni a las condiciones acordadas entre las partes. Al no contar con una revisión técnica adecuada, dio lugar a posibles sobrecargos o discrepancias en los montos calculados, lo que hace necesario revisar y ajustar el procedimiento aplicado para garantizar la coherencia con los términos establecidos.

En la entrevista del 12 de noviembre de 2024, el Lic. Roy Alexander Retana Mora, jefe del Área de Crédito y Cobros, explicó que, al asumir su cargo en septiembre de 2022, determinó que se había establecido una tasa de interés del 24% en el Crédito Hipotecario sin fundamento legal, por lo que ordenó corregir la situación de inmediato. Aclaró que la tasa de interés de morosidad debe ser la misma que la tasa vigente de cada operación, y en el caso de créditos con tasa variable, se aplica la tasa correspondiente que se actualiza cada tres meses. También mencionó la Licda. Jéssica Saballo, que, como parte del comité de usuarios, había solicitado modificar este tema para ajustarlo a la normativa, pero no tenía conocimiento de los prestatarios a quienes se les cobró indebidamente con esa tasa. Recordó un caso en el que un prestatario reclamó y se le reconoció el pago excesivo por el cálculo incorrecto de los intereses moratorios.

Como consecuencia de la aplicación de una tasa de interés moratorio del 24%, se sobreestimaron los intereses en un total de ₡10,460,421.50 (diez millones cuatrocientos sesenta mil cuatrocientos veintiuno colones con cincuenta céntimos) durante los años 2021, 2022 y 2023. Según el reporte emitido por el Área de Gestión Informática, el monto calculado para dichos períodos ascendió a ₡20,189,205.66 (veinte millones ciento ochenta y nueve mil doscientos cinco colones con sesenta y seis céntimos), mientras que, al aplicar la tasa pactada, el cálculo correspondiente debería haber sido de ₡9,728,784.16 (nueve millones setecientos veintiocho mil setecientos ochenta y cuatro colones con dieciséis céntimos).

Es importante destacar que esta sobrevaloración no solo afecta la exactitud del cálculo de los intereses, sino que también podría generar implicaciones legales y financieras. La discrepancia en el cálculo podría interpretarse como un



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

incumplimiento de los términos contractuales, lo que, en ciertos casos, podría dar lugar a disputas o reclamaciones por parte de los deudores. Además, este tipo de errores podría tener repercusiones en la relación entre las partes involucradas, ya que genera desconfianza respecto a la transparencia y precisión de los procesos financieros internos.

7. Sobre la definición de estudios preliminares referentes al GeCredit, la incorporación de los procesos operativos en el aplicativo y la conformación del expediente digital de gestión del crédito.

La definición de estudios preliminares para la migración del sistema de información SICRE al GECREDIT fue efectuada por esa Gerencia de Pensiones en el 2015, sin embargo, se evidenciaron oportunidades de mejora en torno a la automatización de funcionalidades requeridas, lo anterior, ya que no fueron incorporados en su totalidad los procesos que deben documentarse en la gestión de crédito y cobro. En otros casos, el aplicativo dispone de funcionalidades subutilizadas que fueron migradas del SICRE pero no se adaptan al flujo de trabajo actual.

Por otra parte, el sitio de pruebas y el sitio de producción no han sido depurados, aunque se implementó el aplicativo desde el año 2018, tampoco se dispone de la definición de alertas que faciliten el uso de la interfaz, finalmente, el GECREDIT no conforma un expediente digital para la gestión de transacciones crediticias, situación que genera la creación de expedientes físicos para el control y seguimiento de la documentación del deudor.

Las situaciones descritas, han generado que los usuarios del aplicativo recurran al uso de la herramienta ofimática Excel para generar registros de información, control, transacciones de las operaciones, trazabilidad, entre otros.

Al respecto, esta Auditoría analizó el respaldo documental aportado por la Gerencia de Pensiones y efectuó sesiones de trabajo con la Administración Activa con el objetivo de indagar sobre los elementos expuestos, así mismo, mediante el instrumento titulado “Percepción del usuario Sistema de Información GECREDIT”, aplicado a un aproximado de 46 usuarios activos en ese sistema de información en la Gerencia de Pensiones, con el objetivo de identificar aspectos generales sobre la incorporación de los procesos operativos en la aplicación y la existencia de un expediente digital en GECREDIT, se comprobó lo siguiente:

Cuadro No.13.

Percepción del usuario Sistema de Información GECREDIT

Usuarios finales activos en el sistema GECREDIT

Periodo: 2024

| Item | Si | No | Parcialmente |
|--|-----|-----|--------------|
| ¿Considera que el proceso en particular que usted atiende está integrado en el GECREDIT? | 50% | 20% | 30% |
| ¿Estima que el sistema GECREDIT funciona hoy en día como un expediente digital para la gestión de crédito y cobro? | 35% | 65% | N/A |

Fuente: Elaboración propia

Del cuadro anterior, se evidenció que únicamente el 50% de los encuestados considera que el proceso que atiende está integrado en el sistema informático y el 65% estima que el GECREDIT no funciona como un expediente digital para la gestión de crédito y cobro.

La Ley General de Control Interno, señala en su artículo 16, Sistemas de Información, lo siguiente:

“(...) En cuanto a la información y comunicación, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, como responsables del buen funcionamiento del sistema de información, entre otros, los siguientes:

- a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requeridos para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno.*
- b) Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean adecuados para el cuidado y manejo eficiente de los recursos públicos...”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en el apartado 5.6 “Calidad de la información” establecen los criterios que se detallan a continuación:

“(...) El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.

Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

5.6.1. *Confiabilidad. La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente*

5.6.2 *Oportunidad. Las actividades de recopilar, procesar y generar información deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales.*

5.6.3 *Utilidad. La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario (...).*

Consultando al respecto, el Lic. Roy Alexander Retana Mora, jefe del Área Crédito y Cobros de la Dirección Financiera Administrativa, mencionó:

"(...)las causas de no contar con un expediente digital a la fecha son varias, haciendo un análisis en retrospectiva, este sistema nació con el SICRE un concepto muy similar, tuvo problemas en la puesta en producción, el SICRE no fue un sistema hecho a la medida y el GECREDIT al ser una migración tiene muchas oportunidades de mejora aunque tuvo algunas mejoras respecto al SICRE, a la fecha GECREDIT tiene carencias si se compara con sistemas externos para manejo de carteras crediticias, con sinceridad estamos lejos de un expediente digital, la causa puntual es que en el momento de planificación este sistema se pensó como un software de mercado, sin embargo a último momento por un tema de costos se cambió la modalidad y se desarrolló el GECREDIT como lo vemos a la fecha.

Estamos en una Gerencia en que el proceso sustantivo principal son las pensiones por lo tanto el enfoque del CGI es atender situaciones relacionadas con estos sistemas, quedando en otro plano los procesos que son secundarios, el volumen de trabajo de las unidades va generando que esta evolutiva vaya atendiéndose con más lentitud (...)"

En esa misma línea, la Lic. Jéssica Saballo Morales, funcionaria Dirección Financiera Administrativa y Product Owner del GECREDIT, comentó:

"(...) al momento de planificar el expediente digital el concepto de digitalización era propia para los expedientes en papel, al retomar los requerimientos se cambia la expectativa para darle un nuevo sentido respecto a los nuevos casos, la celeridad si se ha dado, pero interviene el alcance (...)"

Por otra parte, en lo concerniente a los procesos operativos que no están incorporados en el GECREDIT, el Lic. Retana Mora, manifestó:

"(...) No se integran los procesos operativos completos por la capacidad operativa de la herramienta, por un tema de gestión de usuarios y otros, habría que hacer el análisis para identificar las causas puntuales (...)"

Además, la Lic. Saballo Morales, considera:

"(...) que hay una cola de requerimientos que trabajar que puede impactar y se han tenido que repriorizar algunos elementos que van posponiendo la atención de algunos aspectos(..)"

(...) el área ha documentado sobre la necesidad de un sistema oportuno, pues lo que no se automatiza afecta e impacta directamente en el proceso (...)"

Según lo evidenciado por esta Auditoría el sistema de información supracitado, carece de alertas que faciliten la usabilidad para el usuario final, sobre este particular el Lic. Miguel Martínez Díaz, funcionario de la Subárea de Gestión de Crédito, comentó lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

“(…) cuando se hace la migración del sistema, se contempló la posibilidad de generar alertas, colas y notificaciones, sin embargo, por un asunto de limitación de horas contratadas no se ha podido concretar, actualmente se están desarrollando requerimientos tendientes a la atención de estos elementos.

En síntesis, no se ha efectuado por que no es un proceso sencillo y el GECREDIT no fue hecho a la medida si no migrado y no es un proyecto prioritario dentro de los desarrollos del CGI local (…).”

En ese orden de ideas la Lic. Saballo Morales, agregó:

“(…) es importante citar que la saturación no debería ser un problema por desarrollo, porque contamos con horas o disposición de tiempo para desarrollo de sistemas asignado a la gerencia para este tipo de tema (…).”

Este Órgano fiscalizador, tuvo conocimiento de la documentación de factibilidad efectuada por esa Administración Activa previo a la migración del SICRE a GECREDIT, en ese sentido, se consultó la perspectiva en cuanto al extenso proceso de adaptación y estabilización, falta de incorporación de procesos en el aplicativo, así como la percepción del GECREDIT y el Lic. Roy Retana Mora indicó lo siguiente:

“(…)este proyecto de actualización de plataforma tecnológica, se pensó en un software de mercado adaptado en su momento para la administración de una cartera crediticia, en ese momento se hizo un esfuerzo con sesiones y se puede decir que cuando los temas estaban acordados, la decisión cambio y se optó por migrar, menciona haber estado en desacuerdo con la decisión porque al SICRE se le invirtió recurso que permitieran su evolución y ya había toda esa experiencia y el la inconformidad del usuario.

Adicionalmente, indica que por temas de índole administrativo no estuvo presente en la puesta en marcha y considera que se perdió una oportunidad relevante de adquirir un sistema a la medida, si bien es cierto hay cosas que han mejorado, en lo sustantivo es muy similar y no se satisfacen las necesidades actuales del procedimiento.

La depuración de la Base de datos tampoco fue correcta, se migraron datos no adecuados y a la fecha se continúa arrastrando esta información (…).”

Aunado a lo anterior se consultó la razón de por qué a la fecha no han sido depurados los sitios pruebas y producción con el objetivo de ir orientando el sistema de información a valor presente, así las cosas, el Lic. Miguel Martínez Díaz, funcionario de la Subárea de Gestión de Crédito- Product Owner del GeCredit y el Ing. Pablo Rodríguez Guzman, funcionario del Centro de Gestión Informática de esa Gerencia mencionaron:

“(…) Don Pablo Rodriguez considera que los sitios no se han depurado porque no se ha generado la necesidad de parte de los actores correspondientes.

Don Miguel Martínez considera que la metodología no se cumple, las cargas de trabajo también afectan y este proceso de depuración está en su fase inicial, sin embargo, falta inversión de labores y tiempos para poder concluir con esta tarea (…).”

No obstante, a criterio de esa Administración Activa se han efectuado modificaciones tanto en la planificación como en la priorización de algunos requerimientos según las necesidades de negocio y este aspecto ha retrasado la implementación de alertas e integración del proceso operativo completo en el sistema de información que permitan a su vez la consecución de los objetivos institucionales.

Por lo anterior, esta Auditoría considera que la Administración no ha sido oportuna y diligente en implementar el proceso necesario para que la gestión de crédito y cobro sea administrada desde el sistema de información utilizado actualmente para esos efectos.

La ausencia de los procesos operativos automatizados sin desarrollar en el GECREDIT, así como la inexistencia de un expediente digital crediticio, podría causar que la falta de adaptación a los requerimientos tecnológicos y operativos se traduzca en un inadecuado aprovechamiento de las inversiones realizadas por la Institución en materia de migración/desarrollo de software y servicios por demanda presupuestados con el objetivo de coadyuvar en mejorar la prestación de servicios, el control y protección del patrimonio institucional en lo que respecta a materia de crédito y cobro.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

8. Sobre la percepción de Usuario Final respecto al Sistema de Información GeCredit

Se determinaron oportunidades de mejora en cuanto a la percepción del usuario final respecto al GECREDIT, lo anterior, en relación con la socialización de cambios, rendimiento, interacción y/o usabilidad, así mismo, según lo evidenciado por esta Auditoría hay funcionarios que desconocen los mecanismos para efectuar sugerencias, consideran que su retroalimentación es tomada en cuenta parcialmente y si bien es cierto estiman que el sistema de información es una herramienta de valor para sus funciones, el aplicativo no fue calificado en el rango de excelencia y solamente la mitad de los encuestados consideran que hubo una mejoría respecto al uso del sistema anterior SICRE.

Lo anterior, se comprobó mediante la aplicación de las herramientas denominadas: "Percepción del usuario Sistema de Información GECREDIT", aplicada a 46 usuarios activos en ese sistema y "Percepción del usuario de Contact Center respecto al Sistema de Información GECREDIT", aplicada a los 3 funcionarios que laboran para el Centro de Contactos de la Gerencia de Pensiones, cuyo objetivo fue identificar aspectos generales sobre percepción del usuario final respecto al sistema de información, a continuación, se detallan los principales resultados obtenidos:

Cuadro No.14.

Percepción del usuario Sistema de Información GECREDIT

Usuarios finales activos en el sistema GECREDIT

Periodo: 2024

| Item | Si | No | Parcialmente |
|---|-----|-----|--------------|
| ¿Considera usted que sus opiniones o retroalimentación han sido integradas en el proceso de construcción y evolución del aplicativo? | 30% | 10% | 60% |
| ¿Existe algún mecanismo para efectuar sugerencias respecto al sistema GECREDIT? | 50% | 50% | N/A |
| ¿Es el GECREDIT un sistema de fácil interacción o uso para usted como usuario? | 45% | 20% | 35% |
| ¿El sistema GECREDIT es una herramienta de valor en la operativa diaria de sus funciones? | 80% | 0% | 20% |
| ¿Fue usted usuario del sistema SICRE? | 40% | 60% | N/A |
| Al tener un punto de referencia con el uso del SICRE y actualmente utilizar el GECREDIT, considera usted que hubo una mejora significativa con la implementación y uso del GECREDIT | 50% | 50% | N/A |
| ¿Periódicamente es usted informado sobre las actualizaciones o cambios que se efectúan al sistema de información? | 45% | 35% | 20% |

Fuente: Elaboración propia

Cuadro No.15.

Percepción del usuario de Contact Center respecto al Sistema de Información GECREDIT

Usuarios finales del centro de contactos activos en el sistema GECREDIT

Periodo: 2024

| Item | Si | No | Parcialmente |
|--|------|------|--------------|
| ¿El sistema le permite hacer las búsquedas de información necesaria para dar atención a los usuarios que llaman a ese centro de contactos? | 0% | 0% | 100% |
| ¿Conoce usted sobre algún mecanismo que le permita hacer sugerencias de mejora para el sistema de información GECREDIT? | 0% | 100% | N/A |
| ¿Es el GECREDIT una herramienta de utilidad en la ejecución de los procesos a su cargo? | 100% | 0% | N/A |

Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente, al momento de aplicar los instrumentos supra citados, esta Auditoría solicitó que los participantes calificaran el rendimiento del sistema y el promedio obtenido fue de 3.30, siendo 5 la calificación de excelencia.

En concordancia con lo anterior, los funcionarios que laboran en el Centro de Contactos calificaron el rendimiento del sistema con un promedio de 4 e indicaron que actualmente no es necesario visualizar alguna información adicional al momento de dar la atención telefónica al usuario externo.

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información, emitidas por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, en su apartado VI "Calidad de los Procesos Tecnológicos" establece:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

“(...) La institución debe implementar prácticas que permitan controlar los procesos organizacionales, posibilitando la mejora continua de productos y servicios, buscando asegurar la satisfacción de las necesidades institucionales, manteniendo estándares de documentación de los lineamientos requeridos, esquemas para la medición del desempeño y control sobre la vigencia de las prácticas aplicables a los procesos.

Igualmente, debe generar servicios de TI de conformidad con los requerimientos de los usuarios con base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo de los procesos que habilitan la gestión de las tecnologías de información (...).”

Ese mismo cuerpo normativo, en el apartado III “Planificación Tecnológica Institucional”, menciona:

“(...)”La Institución debe instaurar un modelo estratégico formal que permita establecer la dirección organizacional, iniciativas a corto, mediano y largo plazo, incorporando las necesidades y oportunidades tecnológicas que permita establecer los requerimientos al nivel tecnológico para la sostenibilidad de las operaciones institucionales, así como cambio y mejora a los recursos tecnológicos instalados y las oportunidades de crecimiento y entrega de valor público.

Adicionalmente, que incorpore indicadores que permitan valorar el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos, las acciones de revisión y ajuste a la estrategia.

La Unidad de TI debe disponer de un plan de infraestructura e inversiones que permita proyectar los requerimientos de licenciamiento, mantenimiento de infraestructura tecnológica (preventiva, por obsolescencia, mejora), adquisición de nuevos recursos tecnológicos, basados en la línea estratégica institucional establecida (...).”

Además, ese marco normativo en el apartado “IX. Gestión de proyectos que implementan recursos tecnológicos”, cita:

“La institución debe gestionar los proyectos que permitan habilitar sus iniciativas para el logro de los objetivos estratégicos, satisfaciendo los requerimientos y en cumplimiento con términos de calidad, tiempo, presupuesto y uso óptimo de los recursos, de acuerdo con las buenas prácticas y estándares preestablecidos.

La Unidad de TI debe establecer el portafolio de proyectos debidamente priorizados, identificando en cada iniciativa el beneficio a generar por la habilitación de tecnologías de información. Su administración a través de la ejecución de los planes asociados, deben permitir obtener el resultado esperado, minimizando el riesgo asociado a eventos durante la ejecución del proyecto y garantizando la calidad y la entrega de valor para el logro de los objetivos institucionales.”

Al respecto, esta Auditoría consultó a la Administración Activa, por qué causa estiman que los usuarios calificaron el sistema de información con promedio de 3, siendo que la calificación de excelencia era 5, en ese sentido la Lic. Jéssica Saballo Morales, funcionaria Dirección Financiera Administrativa y Product Owner del GECREDIT, comentó:

“(...) la razón radica en que el sistema es una migración de SICRE, pero los usuarios han percibido los mismos incidentes en el GECREDIT, se esperaba una mejora significativa con una aplicación más moderna y el usuario no lo ha percibido, se ha tenido que atender requerimientos y se han presentado retrasos antes indicados que no han permitido robustecer.

Se esta relacionando el concepto este de sistema con el concepto negativo que tuvo el SICRE, la estabilización del GECREDIT ha tomado tiempo y aún hay rezagos (...).”

La situación descrita, puede generar una subutilización de las funcionalidades insertas en el sistema de información, lo anterior, debido a la falta de socialización de cambios, en ese sentido el usuario final podría manifestar malestar al percibir que su retroalimentación no es tomada en cuenta en los procesos de mejora, estas situaciones pueden promover un ambiente de desmotivación en cuanto a la iniciativa de los funcionarios de proponer temas de innovación o el planteamiento de necesidades tecnológicas y operativas.

Así mismo, un rendimiento inadecuado y la ausencia en cuanto a la definición de acciones que mejoren la usabilidad del aplicativo pueden devenir en eventuales riesgos relacionados con una gestión crediticia inoportuna, elementos que podrían ser atribuidos por el usuario final a aspectos propios del GECREDIT como herramienta diaria de trabajo.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

9. Sobre la Calidad, Seguridad, Confiabilidad de la Información y existencia de Indicadores oportunos.

Se evidenciaron oportunidades de mejora en aspectos relacionados con la calidad, resguardo de información, consumo de datos y generación de indicadores, a saber:

- El sitio de producción del GECREDIT, no cuenta con el certificado de seguridad que permita identificar al usuario y establecer una conexión de red cifrada, necesario para los sitios web.
- Los indicadores y/o dashboards existentes en el sistema de información no se adaptan a la necesidad actual de negocio, según lo indicado por los usuarios debido a las falencias o inconsistencias en los datos visualizados.
- El GECREDIT no está integrado al Módulo de Seguridad Institucional (MISE), si no que cuenta con un módulo desarrollado por el nivel local.
- Son utilizadas herramientas de ofimática como Excel y Outlook para registrar o generar algunas transacciones relacionadas con el proceso crediticio, así como para generar indicadores, funcionalidades que podrían estar integradas en el sistema de información.
- Existen archivos utilizados para control, seguimiento y generación de información que son creados localmente por el usuario, no son datos extraídos directamente de la base de datos del GECREDIT.
- El sistema informático no está integrado a todas las interfaces internas y externas a la CCSS que eventualmente podrían generar un acceso más ágil a la información de interés.
- El tipo de cambio de referencia al momento de hacer el análisis en el sistema era el de compra y no el de venta.
- Actualmente los expedientes de crédito son manejados en físico, y no todos están digitalizados, no se evidenció la existencia de medidas de seguridad protocolizadas para resguardo de información física.
- Se encuentra pendiente atender las necesidades actuales en lo que respecta al uso de Visión 2020⁴ y la digitalización de los documentos físicos de crédito y cobro existentes.
- Los procesos de depuración de la base de datos no se completaron en el tiempo planificado por lo que se presentan inconsistencias en información producto de la migración del SICRE a GECREDIT.

Si bien es cierto esa Administración Activa informó a esta Auditoría que efectúa revisiones periódicas en las que participan expertos en el ámbito financiero y que además se genera un informe mensual de los procesos sustantivos de colocación y gestión de la cobranza del Seguro de Invalidez Vejez y Muerte, actualmente no se han gestionado algunos de los requerimientos recién citados con el Centro de Gestión Informática pertinente, situación que llama la atención de este Órgano de Fiscalización y Control debido al tiempo transcurrido desde la implementación del GECREDIT, la disponibilidad de recurso para la mejora continua con la que cuenta este proyecto y a la relevancia que tiene la información transaccionada en ese aplicativo.

En ese sentido, se informó que una de las posibles causas no solo en la falta de solicitud de requerimientos de esta naturaleza, si no en la ausencia de conocimiento efectivo y completo del aplicativo por parte de los Product Owner "Propietario del producto", es que este rol definido por la metodología de desarrollo ágil SCRUM, utilizada actualmente por esa Gerencia para el desarrollo y sostenibilidad de los sistemas informáticos, no se cumple como lo establece este modelo.

En otras palabras, las situaciones de índole administrativo, como la falta de una adecuada conceptualización del rol citado anteriormente, la redefinición de cargas de trabajo para los funcionarios que lo asumen, entre otros, generan un impacto directo en la atención de los temas expuestos en el presente hallazgo y en el hallazgo No. 8 referente a la satisfacción del usuario.

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información, emitidas por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, en su apartado X "Desarrollo, Implementación y Mantenimiento de Sistemas de Información" establece:

"La Unidad de TI debe aplicar practicas formales que permitan ejecutar un proceso consistente para la definición de requerimientos, diseño, adquisición y/o desarrollo, realización de pruebas, migración de datos e información, aprobación, integración de conocimiento e inteligencia de negocios y puesta en marcha de las soluciones, con el fin de asegurar que la institución cuente con sistemas de información y aplicaciones que permitan gestionar adecuadamente la información requerida. La Unidad de TI debe asegurar la disponibilidad de estándares para programación, gestión de la calidad del software en desarrollo o mantenimiento, cambios por excepción y/o emergencia, llevando un adecuado control de cambios y versiones."

⁴ Sistema para la digitalización de los expedientes físicos, según lo manifestado por el Área Crédito.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

Adicionalmente, el apartado "IV. *GESTIÓN DE RIESGOS TECNOLÓGICOS*", cita:

"La institución debe establecer un proceso formal de gestión de riesgos que responda a las amenazas que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales, basado en una gestión continua de riesgos que este integrada al sistema específico de valoración del riesgo institucional y considerando el Marco de gestión de TI que le resulte aplicable.

La Unidad de TI debe aplicar el marco de gestión de riesgo tecnológico, con el fin de identificar, valorar, priorizar y gestionar los riesgos al nivel de TI en cualquiera de sus escenarios, que impliquen una eventual afectación a la continuidad operacional, así como la integridad y confidencialidad de la información y el cumplimiento regulatorio de la institución."

Esa misma normativa, en el apartado XI. SEGURIDAD Y CIBERSEGURIDAD, instruye:

"(...)La Unidad de TI, basado en la Política de seguridad de información / ciberseguridad, debe establecer los mecanismos necesarios para asegurar una protección razonable de los activos tecnológicos, activos de información institucionales, dando énfasis en su clasificación como elemento definitorio para establecer los requerimientos de preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. (...)

"(...)La Unidad de TI debe establecer mecanismos efectivos para prevenir, detectar, impedir, valorar, evaluar y corregir transgresiones a la seguridad que pudieran generarse al nivel de acceso a sistemas, infraestructura e instalaciones en las que se almacena, procesa y transmite información, previendo que el personal y los proveedores tengan accesos mínimos necesarios para la ejecución de sus funciones; se apliquen controles para proteger la confidencialidad, autenticidad, privacidad e integridad de la información. (...)"

En otro orden de ideas, las Políticas Institucionales de Seguridad Informática en el apartado 9.4 *"PSI-CAR004 Política utilización del Módulo Integrado de Seguridad (MISE) en los Sistemas de Información de la CCSS"*, mencionan:

"(...)El Módulo Integrado de Seguridad por sus siglas (MISE), es un sistema que brinda servicios de seguridad a las aplicaciones desarrolladas, el mismo administra lo relacionado con cuentas de usuarios, perfiles, permisos en los diferentes módulos y componentes de aplicaciones, de modo que los nuevos desarrollos realizados en la institución o contratados, no tendrán que desarrollar individualmente un módulo de seguridad, sino que podrán utilizar los servicios del MISE, lo que si deben considerar los nuevos desarrollos de aplicaciones es la conectividad con el Módulo Integrado de Seguridad.

La utilización generalizada del Módulo Integrado de Seguridad "MISE", en las aplicaciones desarrolladas en la CCSS, así como las contratadas externamente, es de suma importancia para salvaguardar la información, la continuidad del negocio y la no generación de problemas por pérdida de imagen. Por lo tanto, el Módulo Integrado de Seguridad, deberá ser utilizado de manera obligatoria en todos los desarrollos realizados en la institución, así como los contratados, considerando que el mismo se instala y funciona en forma independiente de la aplicación de usuario, manteniendo una estrecha relación con la aplicación de usuario final, al compartir las bases de datos que administran la seguridad (...)"

El Ing. Pablo Rodríguez, funcionario del Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones, en relación con la integración del GECREDIT a interfaces internas y externas a la institución para uso o consulta de datos, mencionó:

"(...) hay algunos módulos integrados, sin embargo, la necesidad de integración debe ser hecha por los usuarios, actualmente no hay requerimientos relacionados con esto en el CGI. (...)"

En lo que concierne al uso de la herramienta Excel, su conexión con la base de datos del GECREDIT y la generación alternativa de indicadores en esta herramienta, comentaron:

"(...) El Lic. Miguel Martínez Díaz, funcionario de la Subárea de Gestión de Crédito y PO del GECREDIT, hay controles que se obtienen del sistema y hay otros que son un control cruzado para corroborar tablas de amortización, intereses y cálculos del sistema, estos Excel se generan con basto conocimiento financiero, no hay 100% confianza en el sistema y se considera que el Excel no es tendiente a fallar, en efecto no el 100% se conecta a la BD.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

El sistema debe ser la primera fuente confiable de información, sin embargo, hay un factor de error humano que debe revisarse manualmente para corroborar que los cálculos sean adecuados.

No todos están conectados a la base de datos, porque son corroboraciones manuales.

Además, La Lic. Jéssica Saballo Morales, funcionaria de la Dirección Financiera Administrativa y PO del GECREDITI, indica que algunos de estos Excel fueron solicitados en el 2020 sin embargo, hasta este año fue atendido y con una visión un poco obsoleta.

Doña Jéssica agregó que en su momento se garantizó el cálculo adecuado de información, sin embargo, el GECREDIT ha generado errores porque las inconsistencias han venido de datos previos, es ahí donde toma sentido el equipo de calidad de datos. (...)

(...) Por lo anterior se considera que el avance en procesos o amigabilidad ha empezado a ser notorio apenas el último año.

Se debe hacer una distribución del recurso humano por que el producto no se ha podido evolucionar como corresponde debido a temas de definición técnica en la Gerencia y se debe hacer un análisis de requerimientos porque algunos deben de venir con obsolescencia.

Finalmente, el Ing. Pablo Rodriguez Guzman, funcionario del Centro de Gestión Informática de esa Gerencia, comenta que el uso de Excel no forma parte del sistema, hay algunos archivos hechos por necesidad para manejo de la información y se han facilitado, sin embargo, el uso de estos archivos alternos es una responsabilidad y acción propia de la Administración no son temas relacionados con el sistema, importante indicar que el aplicativo no hace uso de Excel, únicamente hay una tabla dinámica que utilizan pero no está asociada directamente al sistema, no hay respaldo del GECREDIT en relación con esta tabla dinámica.

En cuanto a la calidad de los datos y la depuración de la base de datos, citaron:

“(...) Indica la Lic. Jéssica Saballo que la base de datos que sostenía el SICRE ya venía con información inconsistente, cuando se inicia este proyecto de migración se identificaron inconsistencias en la construcción o estructura de los datos, hay datos que deben reversarse, las inconsistencias obedecen a una casuística que obedecen a un proceso pendiente de ejecutar.

Comenta Don Pablo Rodriguez que la idea del comité de calidad de datos es revisar si se dan errores y determinar que corresponde para atenderse, ese debe ser el resultado de ese comité.

Indica Doña Jéssica que hubo una etapa que se identificó como migración de datos en la que se identificaron cuales datos no cumplían con los parámetros adecuados, algunos de esos datos identificados como código quemado o irreconocible se tuvieron que tomar decisiones sobre el proceder a este respecto, esto genero complejidad y hacer este pase involucraba que el proceso de normalización consumiera más tiempo.

Este fue un arduo trabajo y aún a la fecha se continúa corrigiendo información, una de las causas de esta situación donde se presentan datos inconsistentes era que se debía asumir el cumplimiento de plazos, las causas futuras estaban presupuestadas, se generaron muchas inconsistencias a nivel de saldos, plazos, redondeo y otros aspectos que generaron una reorganización específica a nivel de regla de negocio.

El proceso de la migración estuvo bien documentado pero la Administración tuvo que asumir la realidad del dato que ya venía con inconsistencias del otro aplicativo (...)”

En lo que respecta a las medidas de seguridad protocolizadas para resguardo de los expedientes físicos en las locaciones comunicadas por esa Administración Activa; Casa Saprissa, Casona y Área de Crédito y Cobro, fueron trasladadas a esta Auditoría las imágenes de las condiciones de almacenamiento, sin embargo, al efectuar la consulta con los funcionarios, no se obtuvo respuesta en relación con la definición de mecanismos para identificar, conservar con integridad o resguardar la documentación física.

Por otra parte, sobre los expedientes físicos y el proceso de digitalización, comentaron:

“(...) Don Miguel Martínez menciona que no todos estos expedientes están digitalizados.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Doña Jéssica Saballo indica que está pendiente la digitalización total debido a que la DTIC está pendiente de la definición de recursos de almacenamiento entre otros, se debería gestionar una medida alterna mientras se efectúan estas definiciones ya que esta información es importante porque tiene que ver con inversiones de IVM (...)

Sobre los indicadores, dashboards y/o reportes existentes para la toma de decisiones del GECREDIT, fue mencionado lo siguiente:

(...)Doña Jéssica Saballo indica que la información del sistema es suficiente para generar estos recursos, sin embargo, la forma de visualización no es asertiva, se están efectuando estas gestiones para poder visualizar la información con los parámetros que se necesiten, si hay que mejorarlo (...)

Esta auditoría evidencio que el tipo de cambio utilizado en algunos de los procesos es el de compra que representa el valor más bajo, al respecto citaron:

(...) El Lic. Roy Alexánder Retana Mora, jefe del Área Crédito y Cobros. Dirección Financiera Administrativa, indica que el tipo de cambio que se utiliza debe ser el de venta y no el de compra.

Don Pablo Rodriguez comenta que el sistema carga los dos y que se debe hacer una revisión de la regla de negocio o requerimiento e identificar por que se está utilizando este monto y no el de compra que es el que indica Don Roy es el adecuado, posterior a esta revisión si se debe cambiar entonces hay que proceder en conjunto para aplicar el cambio.

Doña Jéssica Saballo proyectó el requerimiento original y según comenta falta especificidad respecto al tipo de cambio que debe utilizarse por GECREDIT, estos funcionarios indican que van a efectuar estas revisiones y gestionar lo que corresponda(...)

Durante las sesiones de trabajo efectuadas con esa Administración, se manifestó desconocimiento de algunos módulos, funcionalidades, uso de reportes, mantenimientos, dashboards, entre otros, situación que generó la necesidad de consultar por qué los Propietarios de producto no conocen en su totalidad el sistema de información, esto, en pleno conocimiento de la relevancia que tiene este rol en la metodología de desarrollo SCRUM y en la atención al usuario final, así las cosas, informaron lo siguiente:

(...)Indica Don Pablo Rodriguez que, desde su perspectiva, el marco SCRUM ha sido complicado en su implementación, no se ha logrado interpretar cual es el rol de Product Owner (PO) a nivel Gerencial y el rol tan importante que tiene en relación con los temas de sistemas de información, tal vez sin contemplar la elección adecuada del recurso que asignan para este puesto, además les mantienen a estos PO la carga operativa y deben atender las funciones de dueño de producto sin darles la prioridad adecuada.

Comenta Doña Jéssica Saballo que, al momento de elegir los PO por parte de esa Gerencia, quienes eran adecuados para cumplir este rol fueron ella y Don Miguel Martínez, sin embargo, las valoraciones que se hicieron no contemplaron las cargas de trabajo que se requieren para el desarrollo de este rol.

Además, el enfoque que se dio en ese momento es de consensuar los temas de requerimientos, en la funcionalidad del sistema no se tiene el margen optimo, las jefaturas deberían designar mayor cantidad de tiempo para atender estas funciones, en otras palabras, el rol de la metodología no se cumple (...)

De persistir esta situación, la Institución se expone a riesgos relacionados con la seguridad de la información, tanto física como digital, comprometiendo la confianza de las unidades de negocio, al evidenciar incongruencias en la integridad de los cálculos y otras transacciones relacionadas con el desarrollo y mantenimiento del software.

Desde esta perspectiva, la ausencia de información actualizada y pertinente de manera automatizada e integra dificultaría significativamente la identificación de tendencias, así como obtención de datos que permitan una toma de decisiones asertiva en el plano gerencial, local y estratégico, aumentándose la complejidad operativa y el riesgo en cuanto a la duplicación de esfuerzos efectuados por la administración activa.

10. Sobre la indemnización de Pólizas colectivas de vida e incendio para la cancelación de Créditos Hipotecarios



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Se identificaron oportunidades de mejora concernientes al proceso de indemnización de pólizas, específicamente en relación con el monto desembolsado por la aseguradora, que en ocasiones no es suficiente para cubrir el saldo adeudado por el prestatario, lo que genera una situación vulnerable para la Institución. Además, la subcuenta contable 320-69-5 “Depósito Indemnización IVM-INS Vida” utilizada para registrar los depósitos realizados por el ente asegurador, presenta un saldo pendiente de liquidar, ya sea para el desembolso al beneficiario o su aplicación a las cuentas por cobrar del prestatario y por último diferencias en el contenido de los expedientes digitales que respalda los reclamos de indemnización. Estas situaciones se expondrán a continuación:

10.1. Sobre la cancelación de créditos hipotecarios mediante la aplicación de la indemnización por muerte.

Se identificó que, en la revisión de una muestra de 22 operaciones entre enero 2021 y diciembre 2023, correspondientes a indemnizaciones por muerte, tres de ellas, las No. 400015, 400117 y 500126, quedaron con un saldo descubierto posterior a la aplicación de dicho reclamo, por un monto de ₡4,071,305.59 (cuatro millones setenta y un mil trescientos cinco colones con cincuenta y nueve céntimos), ₡653,227.95 (seiscientos cincuenta y tres mil doscientos veintisiete colones con noventa y cinco céntimos) y ₡2,475,658.65 (dos millones cuatrocientos setenta y cinco mil seiscientos cincuenta y ocho colones con sesenta y cinco céntimos), respectivamente.

Para las operaciones 400015 y 400117, dentro del Sistema GeCredit, se observó un comentario de la gestión que realizó la Subárea Gestión de la Cobranza, donde se llegó a un acuerdo de pago con un familiar del fallecido para continuar con la cancelación de las cuotas mensuales del saldo del crédito. Al validar el estado de dichas transacciones, se identificó que, para abril 2024, se encuentran “al día”, por cuanto en apariencia, se ha estado recibiendo el dinero como corresponde.

En el caso de la operación 500126, el comentario plasmado en el Sistema GeCredit menciona lo siguiente: “según indicaciones del abogado de Cobro Judicial, no se le puede cobrar a la familia el faltante, por esta razón no fue posible cancelar la operación”, dicho trámite se encuentra al cierre de mes de abril 2024 en estado “Cobro Judicial” en el auxiliar de los Créditos Hipotecarios.

Éste último crédito, se acompaña del expediente judicial bajo el No. 18-007585-1764-CJ desde el 2018, cuyo estado según el Lic. Jorge Valerio es “en proceso”, por cuanto, se está a la espera de la resolución por parte del juez de cobros.

De lo anterior, en el “Manual de Procedimientos para el Trámite de Pólizas Colectivas GP-DFA-ACC-SAGC-002” de mayo 2022, se observó que el proceso a seguir para los casos donde la operación queda con un saldo descubierto después de aplicar una indemnización, es enviarlo a la Subárea de la Cobranza, sin embargo, no se especifica en el manual, qué tipo de seguimiento que se le debe brindar al caso, posteriormente a ese traslado.

10.2. Sobre la documentación que contiene el expediente digital de las operaciones canceladas por indemnización de invalidez o muerte.

Se determinó que el respaldo documental incluido en el expediente digital, dentro del sistema GeCredit, de las operaciones que han sido “canceladas” por la aplicación de una indemnización por invalidez o muerte, muestra oportunidades de mejora, por cuanto, se analizaron 26 operaciones, de las cuales, la mayoría (84%) no contienen la misma información en sus archivos de respaldo, además no se identificó un documento formal que indique en específico, cuál es la documentación que debe contener dichos expedientes.

Para lo anterior, se procede a consultar mediante correo electrónico institucional, el 30 de agosto 2024 a la funcionaria María Gabriela Miranda Murillo, del Área de Crédito y Cobros, sobre los documentos que conforman el expediente digital de indemnizaciones, con el fin de corroborar la documentación básica que deben contener los mismos, a lo que la funcionaria responde el 03 de setiembre 2024, por el mismo medio de correo electrónico lo siguiente:

“... le describo los documentos que conforman un expediente digital de indemnización:

1. Certificación de defunción o certificación del estado de Invalidez.
2. Copia de cédula asegurado y beneficiario.
3. Cuenta IBAN del asegurado y beneficiario.
4. Carta de solicitud del trámite.
5. Nota de solicitud de indemnización dirigida al ente asegurador
6. Detalle del depósito girado a la CCSS.
7. Detalle del depósito girado al beneficiario.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

8. Nota por parte del Área de Contabilidad, en la cual se indica la cancelación del saldo de la operación y el monto de las cuotas pagadas de más en caso que las hubiera.

9. Nota dirigida al Área de Tesorería, solicitando la devolución de las cuotas pagadas de más a los beneficiarios.”

Con referencia a la información que brindó la funcionaria de la Administración Activa, sobre los documentos que deben visualizarse en cada expediente digital de indemnización, se identificaron una serie de diferencias detalladas en el anexo No. 03. A continuación se exponen algunas de ellas:

En las operaciones No. 0305432, 0306180, 0500139, 0700038, 1008662, 3100045 y 3200064, que se encuentran en estado “cancelado” producto de la aplicación de una indemnización por muerte, los respaldos incluidos relacionados con el nombre del beneficiario, es un documento informal, es decir, es una hoja que contiene una o dos líneas con un detalle de beneficiario, sin encabezados y no se visualiza que esté certificado por la aseguradora, por lo que no se puede confirmar que dicho dato es el correcto, así mismo, en otras transacciones como las No. 0305478, 0305854, 0305929, 0400015, 0400117, 0500126 y 2500047, no se logró ubicar del todo este documento, en el expediente digital en el Sistema GeCredit.

Adicionalmente, en 14 créditos no se observó el respaldo de la cuenta IBAN, ya sea del beneficiario o del prestatario como parte de los requisitos, y en 7 préstamos, no se identificó la cédula de los beneficiarios como es requerido, asimismo 10 operaciones de la muestra analizada no contenían el detalle de los depósitos que emite el INS, ya sea para la CCSS y el Beneficiario o asegurado, según corresponda.

Otro aspecto que se evidenció es que algunos expedientes, contienen otro tipo de documentos que no están incluidos dentro de la lista que brindó el Área de Crédito y Cobros, como es el “finiquito de la póliza que completa la Caja Costarricense del Seguro Social”, para que la Aseguradora realice la liquidación total del reclamo correspondiente y el mismo es firmado por el representante de la Institución, el Director Financiero Administrativo, para estos efectos, no obstante, en los créditos No. 0305929, 0306180, 0700038, 1008662 y 1009246, dicho archivo, no se encuentra debidamente firmado por el representante y en otras 14 operaciones, no se visualizó dicho documento de respaldo.

Aunado a lo anterior, en el expediente digital de la operación 1009246 se incluyó el “comprobante de pago emitido” por la devolución del remanente al prestatario, generado desde el Sistema Integrado de Pagos (SIPA), en este caso específico, se trataba de un reclamo de indemnización por invalidez, sin embargo, no todos los expedientes que aplican una devolución al prestatario o beneficiario de la póliza por invalidez o muerte incluyen este documento de respaldo del desembolso correspondiente y podría ser un documento fundamental para que se confirme que la devolución se realizó y a la perdona indicada.

Finalmente, se identificó que en la hoja de “Requisitos para tramitar reclamos por muerte y por invalidez” (anexo No. 4) se incluye el punto No. 5: “Debe llenar boleta de autorización de expedientes médicos”, no obstante, en los expedientes 0500126, 0600021 y 1009246, ese documento no se adjuntó.

Lo anterior, evidencia la falta de uniformidad en la preparación de los expedientes digitales, por cuanto no se está respaldando adecuadamente, ni cumplimiento con los requisitos básicos, que debe contener cada expediente, de acuerdo con lo que indicó la Administración, lo que podría comprometer la validez de las indemnizaciones procesadas y el adecuado funcionamiento del control interno.

10.3. Sobre la conciliación de la subcuenta contable 320-69-5 “Depósito Indemnización IVM-INS Vida”

Se identificaron 11 cuentas individuales con saldo acreedor al 31 de mayo 2024, en la subcuenta contable 320-69-5, por un monto de ₡2,867,493.40 (dos millones ochocientos sesenta y siete mil cuatrocientos noventa y tres colones con cuarenta céntimos), donde se ingresan los depósitos que realiza el ente asegurador (INS), producto de los reclamos por indemnización de pólizas que cubren las deudas de créditos hipotecarios, como se muestra a continuación:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Cuadro No.16. Saldos en cuentas individuales de operaciones canceladas al 31 de mayo 2024

| Cuenta Individual | Saldo | Estado de la Operación | Fecha de Pago final - GeCredit |
|-------------------|----------------------|------------------------|-----------------------------------|
| 0304885 | 42,115.05 | Cancelada | 14/07/2022 |
| 0306635 | 22,564.20 | Cancelada | 13/09/2022 |
| 0500224 | 106,738.40 | Cancelada | 13/09/2022 |
| 0500126 | 607,302.40 | Cobro Judicial | Saldo Pendiente Enero 2021 |
| 3400069 | 1,388,101.45 | Cancelada | 18/04/2023 |
| 0500139 | 52,805.55 | Cancelada | 24/08/2023 |
| 1008924 | 76,251.65 | Cancelada | 24/08/2023 |
| 3400065 | 532,830.90 | Cancelada | 19/01/2024 |
| 1009329 | 26,782.35 | Cancelada | 28/02/2024 |
| 0700133 | 12,001.30 | Cancelada | 22/04/2024 |
| 0700277 | 0.15 | Cancelada | 22/04/2024 |
| Total | €2,867,493.40 | | |

Fuente: Estado de Movimientos Mensuales de Cuentas Individuales, subcuenta contable 320-69-5 "Depósito Indemnización IVM-INS Vida"

De acuerdo con el cuadro anterior, las cuentas que presentan montos se encuentran debidamente "canceladas" en el Sistema GeCredit, a excepción de la operación 0500126, la cual se observa en estado "cobro judicial"; estos saldos en apariencia son un remanente que debe ser transferido al beneficiario de la transacción, o al prestatario, según corresponda, sin embargo, se mantienen pendientes en dicha subcuenta contable a mayo 2024.

Al analizar las fechas de aplicación de pago para la cancelación de las operaciones, en el estado de cuenta de cada una en el Sistema GeCredit, se identificó que existen saldos que permanecen en la subcuenta contable, sin resolver durante más de dos años y además, no se identificó un procedimiento para abordar estos saldos que incluya una revisión periódica de cuentas inactivas y la comunicación proactiva con los beneficiarios o prestatarios involucrados.

La Ley General de Control Interno No.8292 en el artículo 15 señala:

"Artículo 15.- Actividades de control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional (...)

iv. La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido."

Las Normas de Control Interno para el Sector Público. Capítulo V, indican:

"...5.5. Archivo institucional. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben implantar, comunicar, vigilar la aplicación y perfeccionar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico. En todo caso, deben aplicarse las regulaciones de acatamiento obligatorio atinentes al Sistema Nacional de Archivos.

Lo anterior incluye lo relativo a las políticas y procedimientos para la creación, organización, utilización, disponibilidad, acceso, confidencialidad, autenticidad, migración, respaldo periódico y conservación de los documentos en soporte electrónico, así como otras condiciones pertinentes..."

...5.6. Calidad de la información. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.

5.6.1. Confiabilidad



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.”

En el Manual de Procedimientos para el trámite de Pólizas Colectivas GP-DFA-ACC-SAGC-002, de mayo 2022, menciona sobre los remanentes después de aplicar la indemnización, las devoluciones de las cuotas pagadas de más por un prestatario y los saldos descubiertos, lo siguiente:

“21. Guía de trabajo para el procedimiento de “Indemnización de Póliza de Vida”

(...) El encargado del proceso en el Área de Contabilidad cancela el saldo de la operación de acuerdo con la fecha de muerte o fecha de pensión por invalidez, así mismo, verifica si existen cuotas pagadas de más. Ahora bien, en el caso que así fuera, se indicara el monto correspondiente a la devolución. Seguidamente, el encargado del proceso en la Subárea, solicita mediante oficio al Área de Tesorería, la devolución de ese remanente en la cuenta bancaria del beneficiario.

En relación con la devolución del remanente a los beneficiarios, es preciso mencionar que esta unidad administrativa recibió por parte del Instituto Nacional de Seguros el oficio DCCE-10556-2021 de fecha 22 de octubre de 2021, en donde se expresa lo que a continuación se reproduce:

(...) “En términos generales, en las nuevas solicitudes de seguros que firmen los asegurados, se debe tener el dato de los beneficiarios, por lo cual, el Instituto indemnizará directamente cualquier saldo a favor al beneficiario, sin necesidad de trasladar la totalidad de la liquidación al acreedor, puesto que si así lo hace el centro de Gestión, deberá obligadamente tener el comprobante del pago transferido al beneficiario, dentro del mismo mes que se pague, evitando así efectos sancionatorios por el regulador o demandas por los beneficiarios por no entrega de la parte que legítimamente le corresponde y debería responder algún caso particular, la regla es pagar solo el saldo insoluto de la deuda al tomador.”(...)

De acuerdo con lo anterior, el ente asegurador depositará a la CCSS únicamente el monto correspondiente al saldo de la deuda indicado en la constancia emitida por la Subárea Gestión de la Cobranza, en cuanto a la devolución del remanente a los beneficiarios, el ente asegurador será el encargado de dicho proceso y de remitir a la Subárea Gestión de Crédito el comprobante de este depósito, el cual se debe ingresar al sistema GeCredit y al expediente digital.

En el caso que, una vez cancelado el saldo de la deuda, existan cuotas pagadas de más, estas cuotas serán devueltas al beneficiario de la póliza o al asegurado directo en el caso que este sea pensionado por invalidez, en este sentido, el encargado del proceso en la Subárea Gestión de crédito enviara una nota al Área de Tesorería, con el adjunto de la cuenta Iban para el depósito respectivo.

*Ahora bien, es importante mencionar que, **es posible que ocurran casos puntuales en donde el saldo de la deuda sea superior al monto total asegurado, esto quiere decir que, la indemnización no es suficiente, para liquidar la operación crediticia, en este sentido, se debe informar y trasladar este pendiente, la Subárea Gestión de la Cobranza, para que procedan de acuerdo con el ámbito de su competencia.**” (lo resaltado no es del original)*

Mediante el oficio AI-1642-2024 del 14 de octubre 2024, esta Auditoría dirigió una serie de consultas al Licenciado Roy Retana Mora, jefe de Área Crédito y Cobros de la Dirección Financiera Administrativa, en relación con el proceso de indemnización y temas relacionados a este, como la conformación del expediente, beneficiarios, saldos descubiertos después de aplicar una indemnización, entre otros. El Lic. Retana Mora remitió el oficio DFA-ACC-1209-2024 del 22 de octubre 2024, en atención a lo solicitado indicando:

“(...) procedimiento que se realiza, cuando un reclamo de póliza de vida (vida o incendio) no cubre el 100% del saldo que adeuda el prestatario?

R/ En respuesta a lo consultado, cabe señalar que la gran mayoría de casos de indemnizaciones por conceptos de pólizas de vida o incendio, permiten cubrir el saldo adeudado por los prestatarios de la Cartera Hipotecaria del RIVM según corresponda. No obstante, en algunos casos excepcionales ya sea por el instrumento de crédito utilizado en su oportunidad -principalmente el denominado “Cuota escalonada”- y/o de casos en cobro judicial de vieja data, podría presentarse dicha situación. El procedimiento seguido, se detalla a continuación:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

- a) **En póliza de vida:** Acaecido el hecho generado -riesgos de invalidez o muerte en los casos de pólizas de vida; y de siniestro en los casos de pólizas de incendio-, se gestiona ante el reclamo pertinente ante el ente asegurador. Una vez verificada la situación, la aseguradora deposita a la CCSS el monto del saldo de la deuda al momento del hecho generador -indicado según proyección de saldo emitida por la Sub-área de Gestión de la Cobranza a partir de la fecha del suceso por invalidez o muerte-. Asimismo, el Área de Crédito y Cobro verifica la recepción del depósito del ente asegurador y procede de manera formal -mediante oficio- a informar dicha situación al Área de Contabilidad IVM, para la aplicación contable y cancelación del saldo de la operación crediticia.

En el evento de presentarse la situación de que la indemnización del ente asegurador no cubra la totalidad del saldo adeudado (siendo que la operación N° 0500126 único caso acaecido en el caso de la Cartera Hipotecaria del RIVM), lo procedente es agotar las posibilidades en sede administrativa para el cobro respectivo de eventuales saldos al descubierto.

Dentro de este orden de ideas, cuando el eventual saldo al descubierto corresponde a persona fallecida (prestatario, codeudor y/o ambos), teniendo en cuenta que en este caso la Institución se persigue el bien inmueble objeto de garantía, la persona que posea la propiedad del inmueble responde por dicha deuda, en tal sentido lo procedente es determinar si existe algún proceso sucesorio abierto en sede judicial, y en caso contrario, proceder a interponer proceso sucesorio correspondiente, a efecto de que un juez de la República proceda a nombrar albacea (mismo que debe ser informado por el juez del proceso cobratorio), para un eventual remate de la propiedad, en el evento de que no logre recuperar el saldo adeudado.

- b) **En póliza de incendio:** El asegurado presenta el reclamo en cualquier sucursal del INS, si dicho reclamo es aceptado, el INS emite el detalle con el monto a indemnizar. Seguidamente, depositan este dinero en la cuenta bancaria indicada por el prestatario, a fin de que, se realicen las reparaciones al inmueble puesto en garantía.

En este tipo de indemnizaciones por pólizas de incendio, es muy poco probable que ocurra lo consultado, ya que tendría que corresponder a un siniestro que ocasione la declaratoria de inhabilitación del inmueble, pero aún así, como el monto asegurado corresponde al monto del préstamo, esto permitiría cubrir la totalidad del saldo adeudado, y el giro de la diferencia a los beneficiarios de la póliza.

(...) respaldos que debe contener un expediente de indemnización? ¿Esta información se encuentra documentada en una guía, procedimiento, instructivo, entre otros?

(...) cabe señalar que existe un manual de procedimientos para el trámite de pólizas colectivas, cuya última versión, data del año 2022 (se adjunta copia), en el cual se enumeran los requisitos necesarios para iniciar con el trámite de indemnización, los cuales son solicitados a los familiares del fallecido o bien al prestatario pensionado por invalidez.

En este orden de ideas, para completar el expediente digital y subirlo al sistema GeCredit, se deben incluir los documentos propios del proceso administrativo interno.

- a) Certificación de defunción con causa de muerte o certificación del estado de invalidez
- b) Carta de solicitud de apertura al trámite.
- c) Copia de la cédula del fallecido o asegurado
- d) Información del beneficiario en el caso que lo tenga.
- e) Copia de la cédula del beneficiario
- f) Cuenta IBAN del beneficiario.
- g) Proyección de saldo de la deuda.
- h) Nota de solicitud de la indemnización al ente asegurador.
- i) Detalle de ambos depósitos, el girado a la CCSS y el girado al beneficiario.
- j) Nota por parte del Área de Contabilidad IVM, sobre la aplicación contable.
- k) Nota para el Área de Tesorería, solicitando la devolución de las cuotas pagadas de más, en el caso que las hubiera.

(...) saldos a favor de beneficiarios, en la Subcuenta contable 320-69-5 "Depósito Indemnización IVN-INS Vida", cuyas operaciones ya fueron "canceladas" por la aplicación de una indemnización:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

✓ *Cuál es el motivo de que dichos montos no han sido reintegrados a cada beneficiario?, adjuntar el respaldo que sustente el comentario de cada uno.*

(...) a partir del mes de octubre del año 2021 y según oficio de la Dirección Cliente Empresarial DCCE-10556-2021, el INS asume y se hace responsable de girar los depósitos a los beneficiarios, lo anterior agiliza el proceso y libera a la Institución de realizar las gestiones correspondientes para gestionar el pago de remantes por montos asegurados a los beneficiarios según contratos de seguros.

Ahora bien, a continuación, se detallan las razones por las cuales, no se ha logrado entregar los montos a algunos beneficiarios:

En el caso de las operaciones N° 306635 y N° 500224 (se adjunta documentación), estos son casos de antigua data, en donde por razones desconocidas y no imputables a la Institución, no aparece en los contratos de suscripción de pólizas, información de los beneficiarios. Asimismo, de la revisión del archivo suministrado por el INS, así del certificado de la póliza de vida contenido en el expediente físico, no fue posible identificar información de posibles beneficiarios.

En el caso de la operación hipotecaria N° 1008924, la persona que presentó el reclamo no es la beneficiaria de la póliza, por lo que no se encuentra legitimada para realizar dicha gestión. Cabe indicar, que a nivel interno, estamos realizando esfuerzos para localizar al beneficiario definido en el contrato de suscripción de pólizas, de manera tal que una vez localizado el interesado, suministrar la información tendiente a lograr que se aporten los requisitos necesarios para realizar la gestión correspondiente ante el Instituto Nacional de Seguros.

Situación similar sucede, en los casos de gestiones a lo interno correspondientes a prestatarios con cuotas pendientes de pago y/o en cobro judicial, en donde se determina que el deudor o el codeudor se encuentran fallecidos o han sido pensionados por invalidez. En estos casos, se procede por medio de la Subárea Gestión de la Cobranza, con la localización de beneficiarios o familiares, para informarles respecto del trámite a seguir.

Dentro de este contexto, la gestión de indemnizaciones se tramita a lo interno del Área de Crédito y Cobro, teniendo en consideración que la Institución figura acreedora hipotecaria, le corresponde la presentación de los reclamos ante el INS, cuyo interés primordial consiste en garantizar la cancelación de los saldos adeudados al momento de presentarse la materialización de los riesgos cubiertos por el aseguramiento. Por ejemplo en el caso de las operaciones N° 304885 y N° 1009329. (Se adjunta oficio DFA-ACC-SGCO-0805-2021 y mensaje por TEAMS).

En el caso de las operaciones hipotecarias N° 500139, N° 700133, N° 700277, N° 3400065, y N° 3400069, El INS depositó el dinero correspondiente a los beneficiarios. (Se adjuntan los detalles de cada depósito).

✓ *En caso de que no se logre identificar quien es el beneficiario de dicha operación, ¿Cuál es el procedimiento o trámite que se realizara para esos saldos? ¿Se tiene documentado dicho proceso en una guía, procedimiento, instructivo, entre otros?*

R/ Como se indicó en la respuesta al punto anterior, la gestión de cancelación de saldos remanentes a favor de beneficiarios de pólizas de seguros de la Cartera Hipotecaria del RIVM -una vez cancelado saldo deudor a la Institución al momento de presentarse el hecho generador-, es desde el mes de Octubre de 2021 (según oficio DCCE-10556-2021, copia adjunta), es un asunto de jurisdicción y competencia del Instituto Nacional de Seguros.

En este sentido, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 8956 "Ley Reguladora del Contrato de Seguros", según se procede de la siguiente forma:

(...) "Artículo 95.- Designación de la persona beneficiaria "...Cuando no se designe persona beneficiaria o la designación se torne ineficaz o el seguro quede sin beneficiario por cualquier causa, se considerarán personas beneficiarias a los herederos legales del asegurado establecidos en el procedimiento sucesorio correspondiente" (...).

Para complementar lo señalado anteriormente, seguidamente se presenta la matriz suministrada, con el comentario resumen solicitado:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

| Número Operación | Estado Fecha asociada | Comentario |
|------------------|----------------------------------|--|
| 304885 | Cancelada Junio 2022 | Se gestiona indemnización a lo interno, por cuanto no se logró, localizar a los familiares de la fallecida. |
| 306635 | Cancelada Set. 2022 | No existe registro de beneficiario, el INS canceló a la CCSS el saldo de la operación (copia adjunta). |
| 500126 | Cobro Judicial Enero 2021 | Proceso en Cobro Judicial por la Sub-área Gestión de la Cobranza. |
| 500139 | Cancelada Agosto 2023 | El INS entregó el remanente al beneficiario (se adjunta comprobante). |
| 500224 | Cancelada Set. 2022 | No existe registro de beneficiario, el INS canceló a la CCSS el saldo de la operación (copia adjunta). |
| 700133 | Cancelada Abril 2024 | El INS sí entregó el remanente al beneficiario (se adjunta comprobante). |
| 700277 | Cancelada | El INS sí entregó el remanente al beneficiario (se adjunta comprobante). |
| 1008924 | Cancelada Agosto 2023 | Beneficiaria se encuentra fuera del país, mediante correo electrónico se solicitó, el número de cuenta IBAN y copia de la cédula, para remitir la información al INS (se adjunta copia de correo). |
| 1009329 | Cancelada Febrero 2024 | Se gestiona indemnización por invalidez a lo interno, dado que se intentó localizar a la señora Dinora y no fue posible (se adjunta conversación por TEAMS y oficio de remisión al INS). |
| 3400065 | Cancelada Enero 2024 | El INS entregó el remanente al beneficiario (se adjunta comprobante). |
| 3400069 | Cancelada Abril 2023 | El INS entregó el remanente al beneficiario (se adjunta comprobante). |

mitos de Indemnizaciones del Área Crédito y Cobros.

(...) La operación N° 0500126, se le aplicó indemnización, sin embargo, la misma presenta un saldo al descubierto por un monto de ₡2.475.658.66 a mayo de 2024, de este caso se identificó que se encuentra en proceso de cobro judicial, remitir lo siguiente:

✓ (...) En este caso ¿Cuál va a ser el procedimiento a seguir?

R/ En el punto a) de la respuesta a la consulta N° 1, se brindó respuesta del procedimiento a seguir al respecto. Básicamente, en el caso de la operación N° 0500126, se está a la espera que el juez de cobro emita resolución en donde señale que los deudores están fallecidos, para declarar el proceso terminado y declarar que la naturaleza jurídica pertenece a la competencia de otro tipo de proceso.

✓ ¿Cuál es el proceso o trámite que se realiza en este tipo de casos, el mismo se encuentra documentado en una guía, procedimiento, instructivo, etc.?

R/ Como se indicó anteriormente, este es el primer caso en el que en sede judicial no alcanza el monto de la indemnización a cubrir el saldo de la operación, motivo por el cual no existe norma interna a nivel de la Subárea Gestión de la Cobranza del Área de Crédito y Cobro, que regule esta situación.

Ahora bien, a pesar de que dicha situación no se encuentra normado a lo interno de la Institución, como se indicó anteriormente, en caso de no prosperar la gestión administrativa, quedaría la gestión judicial para apersonarse a un proceso sucesorio, en vista de que la Institución perseguiría la garantía exigible.

¿Cómo se garantiza y respalda documentalmente en la indemnización, quien es el beneficiario de la operación (...)? ¿A qué se debe esa situación?

R/ En la actualidad existen tres métodos para identificar la identidad de los beneficiarios:

a) En el módulo de pólizas del sistema GeCredit, se visualizan los datos de los beneficiarios, tanto del deudor como del codeudor, esto es posible, a partir del año 2020.

b) La revisión de archivo Excel proporcionado por el INS, que contiene el registro de beneficiarios y sus codeudores. Sin embargo, este archivo se encuentra incompleto.

c) Si los dos métodos anteriores no logran determinar el beneficio, se procede con la locación del expediente físico de crédito.

Ahora bien, en respuesta a la consulta de las operaciones N° 0305432, N° 306180 y N° 500139, la información de los beneficiarios, si se encuentra completa y detallada en el Excel proporcionado por el INS."

Lo anterior, se debe a la ausencia de un seguimiento riguroso de los requisitos documentales y la falta de claridad en los respaldos necesarios en cada expediente de indemnización, que asegure que todas las operaciones cumplan con los estándares establecidos y que se garantice una gestión eficiente y clara de los recursos. Además, la falta de uniformidad y documentación incompleta en la mayoría de los expedientes digitales analizados, comprometen la transparencia del



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

proceso y generan complicaciones en la verificación y validez de las indemnizaciones, lo que agrava la situación al no tener la garantía de la inclusión de toda la documentación requerida en cada expediente.

Las inconsistencias mencionadas podrían poner en riesgo la correcta gestión del proceso de indemnizaciones y la validez de las transacciones realizadas, al mismo tiempo que a la falta de claridad sobre el contenido necesario de cada expediente, se traduce en que muchos contengan documentación adicional que podría ser “no requerida”, mientras que otros están incompletos. Esta situación puede dar lugar a varios riesgos legales, donde la falta de documentación indispensable puede resultar en disputas sobre la validez de las indemnizaciones y retrasar el proceso.

Asimismo, la ausencia de un respaldo documental sólido puede dificultar la ejecución de garantías, ya que podría ser más complicado demostrar la validez de los reclamos ante un tribunal. Esto también podría resultar en pérdidas monetarias si las indemnizaciones no son pagadas correctamente o si se generan multas y sanciones por incumplimiento normativo. Es decir, la falta de un manejo adecuado de la documentación no solo compromete la eficiencia operativa, sino que también podría exponer a la Institución a riesgos legales y financieros.

11. Sobre el registro y conciliación contable de las cuentas relacionadas con Créditos Hipotecarios

Se identificaron oportunidades de mejora en el tratamiento y la conciliación contable de las cuentas relacionadas con los créditos hipotecarios. Esto incluye el registro contable de las operaciones crediticias y la ausencia de un registro adecuado de cuentas por cobrar sobre las pólizas (vida-incendio), cuyo tratamiento se basa en el efectivo.

Además, se evidenció la carencia de una conciliación y depuración efectiva en las cuentas 250-01-0 “Préstamo Hipotecario Vivienda Particulares” y 250-02-8 “Préstamo Hipotecario Vivienda Empleados”. También se presentan deficiencias en los intereses por cobrar, específicamente en las cuentas 126-52-0 “Cuenta por Cobrar Intereses Préstamos Hipotecarios Particulares C.V.”, 126-54-6 “Cuenta por Cobrar Intereses Préstamos Hipotecarios Empleados V.F.”, 126-55-2 “Cuenta por Cobrar Intereses Préstamos Hipotecarios Empleados.” 126-58-7 “Cuenta por Cobrar Intereses Préstamos Hipotecarios Particulares E. V.”. igualmente, se destacan las cuentas 320-57-1 “Depósito Póliza Colectiva Vida SPH” y 320-58-0 “Depósito Póliza Colectiva Incendio SPH”, así como, la utilización de la 945-08-2 “Ajustes del Periodo SICRE”, que requiere un análisis riguroso sobre su tratamiento adecuado.

Esta situación impacta negativamente en la calidad de la información presentada y revelada en los Estados Financieros del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM), lo cual se detalla en los numerales siguientes.

11.1. Sobre el registro contable de la Cartera de Créditos Hipotecarios

El registro contable de la cartera de créditos hipotecarios se lleva a cabo principalmente en las subcuentas 250-01-0 “Préstamo Hipotecario Vivienda Particulares” y 250-02-8 “Préstamo Hipotecario Vivienda Empleados”. Sin embargo, no se realiza una separación según el estado de la cartera, como, por ejemplo, Vigente, Vencido o Cobro Judicial. Además, en los Estados Financieros del IVM no se incluye una nota de revelación que describa estas condiciones, lo que limita la transparencia del proceso, análisis del estado de la cartera y por ende dificulta la toma de decisiones.

El Balance General de Situación al 31 de diciembre 2023, muestra la cartera de créditos hipotecarios, de la siguiente manera:

Cuadro No.17. Registro Contable Cartera Créditos Hipotecarios, al 31 de diciembre 2023, (en colones)

| Régimen | Cuenta | Descripción | Saldo 31/12/2023 |
|--------------------|----------|--|--------------------------|
| 2 | 250-01-0 | Préstamo Hipotecario Vivienda Particulares. | 48,699,619,441.48 |
| 2 | 250-02-8 | Préstamo Hipotecario Vivienda Empleados | 30,826,794,792.33 |
| 2 | 250-08-5 | Préstamo Convenio CCSS INVU Cuota Escalonada | 5,764,319.40 |
| 2 | 250-12-5 | Préstamo Hipotecarios FRE | 373,418.41 |
| Saldo Total | | | 79,532,551,971.62 |

Fuente: Balance General de Situación

Como se puede observar a nivel de registro contable, los créditos se incluyen en la cuenta mayor 250-00-1 “Préstamos Hipotecarios y Otros Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte”, distribuido en las diferentes subcuentas. Sin embargo, esta clasificación no es consistente con el Auxiliar de la Cartera al 31 de diciembre 2023, si la clasificación se realiza “Tipo de Prestatario”, como parece reflejarse en las subcuentas 250-01-0 “Préstamo Hipotecario Vivienda Particulares” y 250-02-8



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

“Préstamo Hipotecario Vivienda Empleados”, los saldos de las cuentas en estas categorías deberían presentarse de la siguiente manera:

| <u>Tipo prestatario</u> | <u>Saldo 31/12/2023</u> |
|-------------------------|---------------------------|
| Particular | ¢46,042,892,603.17 |
| Empleado | ¢27,078,105,620.01 |
| Pensionado | ¢6,415,417,057.49 |
| Total general | ¢79,536,415,280.67 |

Es evidente que la clasificación del registro contable y la del Auxiliar de la Cartera del GeCredit no guardan relación. Además, los saldos al 31 de diciembre de 2023 no están conciliados, una situación que se abordará en otro apartado de este informe.

Aunado a lo anterior, esta situación podría temporalmente subsanarse mediante una nota de revelación, no obstante, al revisar los Estados Financieros del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, al 31 de diciembre 2023, la Cartera de Créditos Hipotecarios se agrupa conjuntamente en las “Cuentas por cobrar Largo Plazo” incluyendo la Nota de Revelación No.12, como se puede observar en la siguiente imagen extraída de los EEFF:

Imagen No.02. Extracto Balance de Situación Financiera comparativo Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, al 31 de diciembre 2023, (en colones)

| Activo No Corriente | | | |
|---|---------------|------------------|------------------|
| Inversiones a Largo Plazo | 4i, 10 | 2,497,516 | 2,367,063 |
| Inversiones en Participación en Otras Entidades | 4j, 11 | 3,225 | 2,534 |
| Cuentas por cobrar Largo Plazo | 4k, 12 | 366,028 | 272,407 |
| Deuda Estatal Largo Plazo | 4l, 13 | 363,395 | 230,379 |
| Bienes No Concesionados | 4m, 14 | 4,851 | 5,490 |
| Otros Activos a Largo Plazo | 4n, 15 | 1,086 | 1,105 |
| Total Activo No Corriente | | 3,236,102 | 2,878,978 |

En línea con los Estados Financieros del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, al 31 de diciembre 2023, la Nota de Revelación No.12 expone los montos de la Cartera de Créditos Hipotecarios, de la misma manera en que se encuentra registrado en las subcuentas 250-01-0 “Préstamo Hipotecario Vivienda Particulares” y 250-02-8 “Préstamo Hipotecario Vivienda Empleados” (cuadro No.17), como se observa a continuación:

Imagen No. 03. Nota 12 Estados Financieros IVM, al 31 de diciembre 2023, (en colones)

Nota 12- Cuentas por Cobrar a Largo Plazo

Al 31 de diciembre 2023 y 2022, su detalle es el siguiente:

| Detalle | 2023 | 2022 |
|---------------------------------------|----------------|----------------|
| CxC Trab. Ind. Aseg. Voluntarios (1) | 179,515 | 159,444 |
| Arreglo Pago Conv. Bananera (2) | 278 | 278 |
| CxC Cuotas Largo Plazo (3) | 108,251 | 97,471 |
| CxC Cuot. S Priv. Cobr. Judic. (4) | 172 | 172 |
| CxC Serv. Medicos LP (5) | 3,775 | 3,321 |
| Hipotec y Doc. Por Cobrar (6) | 1,834 | 1,827 |
| Préstamos Hip. Y otros (7) | 79,533 | 77,450 |
| CxC Int. Trabajador Ind. LP (8) | 51,965 | 42,208 |
| CxC Int. s/ Cuotas CCSS L (9) | 41,370 | 36,241 |
| CKC Int. Asegurado Voluntario LP (10) | 1,385 | 622 |
| Recaudación Recursos Art.78 LP (11) | 34,066 | 34,066 |
| Subtotal | 502,145 | 453,101 |

(7) Préstamos Hipotecarios y Otros Netos

Es la cuenta registra las cuentas por cobrar por concepto de préstamos hipotecarios de vivienda a empleados y particulares.

Al 31 de diciembre 2023 y 2022, esta cuenta refleja el siguiente detalle:

| Detalle | 2023 | 2022 |
|--|---------------|---------------|
| Hipotecarios Vivienda a Particulares (a) | 48,700 | 47,596 |
| Hipotecarios Vivienda a Empleados (b) | 30,827 | 29,847 |
| Préstamos Hipotecarios FRE | 0 | 1 |
| Otros | 6 | 6 |
| Total | 79,533 | 77,450 |

Cifras en millones de colones

(a/b) Los saldos reflejados en estas cuentas responden al proceso de otorgamiento de créditos los cuales han presentado una disminución en comparación con el año 2022. Es importante destacar que las líneas crediticias 04 y 05 que en la actualidad se otorgan, se incorporan dentro de la cuenta 250-01-0. Para el período comprendido entre el 31 de diciembre 2023 y 2022 se aprobaron 188 créditos los cuales corresponden a **¢8.300.41** millones de colones.

De la imagen anterior se demuestra que la Nota de Revelación, tampoco da información sobre el Estado de la cartera, datos relevantes que deben informarse en los Estados Financieros y que constituyen buenas prácticas, entre las instituciones que manejan este tipo de productos. A modo de ejemplificar lo descrito, el registro contable podría realizarse de la siguiente manera:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Cuadro No.18. Ejemplo Registro Contable Cartera Créditos Hipotecarios, al 31 de diciembre 2023, (en colones)

| Régimen | Cuenta | Descripción | Saldo 31/12/2023 |
|----------------------------|----------|--|--------------------------|
| 2 | 250-xx-x | Préstamos Hipotecarios Vigentes | 72,802,486,081.07 |
| 2 | 250-xx-x | Préstamos Hipotecarios Vencidos | 4,042,419,085.70 |
| 2 | 250-xx-x | Préstamos Hipotecarios en Cobro judicial | 2,691,510,113.90 |
| Saldo Total Cartera | | | 79,536,415,280.67 |

Fuente: Elaboración Propia.

Este tratamiento es coherente con los Principios de Contabilidad General Aceptados aplicables en el Sector Público, que constituyen el marco normativo contable vigente.

Para ilustrar esta práctica, se menciona el tratamiento contable actual de las cuentas por cobrar a patronos del Seguro de Salud y Pensiones. Estas cuentas se registran en las cuentas de mayor: 132-00-2 "Cuenta por Cobrar Cuotas Instituciones Públicas y Privadas...corto plazo" y 232-00-5 "Cuenta Por Cobrar Cuotas CCSS Instituciones Públicas y Privadas largo plazo". Además, están clasificadas en subcuentas según su estado, como "Cobro Oportuno y Administrativo", "Cobro Judicial", y otros, categorizándolas como corto plazo para aquellos créditos con un vencimiento menor a un año y como largo plazo para aquellos con un vencimiento mayor a un año.

Adicionalmente, este enfoque de clasificación de la porción corriente de los activos no corrientes debería aplicarse también a los créditos hipotecarios, alineándose con el proceso de adopción del Marco Normativo de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) en el que actualmente se encuentra inmersa la Caja Costarricense de Seguro Social.

11.2. Sobre el tratamiento contable de las primas de aseguramiento por concepto de pólizas colectivas (vida e incendio), de los Créditos Hipotecarios

Se evidenció que la Administración no realiza el registro de las cuentas por cobrar de las primas mensuales que corresponden a las pólizas colectivas de vida e incendio, que brinda el Instituto Nacional de Seguros (INS), para el aseguramiento de la cartera crediticia del Seguro de Invalidez Vejez y Muerte de la CCSS. Este proceso es elaborado bajo el principio contable "base efectivo", lo que implica que las primas se registren únicamente cuando el efectivo ha sido recibido por la Institución, es decir, cuando el prestatario efectúa el pago de la cuota del crédito. Como resultado, se omite el registro de aquellos prestatarios que no cumplen con sus pagos a tiempo, lo que afecta directamente en la conciliación de las subcuentas de pólizas (vida-incendio), ya que no existe una trazabilidad del proceso.

Es importante mencionar que la Caja Costarricense de Seguro Social, actúa como intermediaria, recaudando el dinero de las pólizas de los prestatarios en la cuota, para lo cual les aplica el porcentaje establecido en el contrato vigente a los prestatarios y de la facturación que emite el INS, la Institución la cancela mensualmente, independientemente de que si ese monto se recaudó o no.

A continuación, se presenta un ejemplo del asiento contable correspondiente a este proceso:

Cuadro No.19. Asiento de diario, comprobante 2501020002002, operación 4100056

| Cuenta | Descripción | Débito | Crédito |
|----------------|---|--------------------|--------------------|
| 115-01-7 | Recaudación IVM por Caja | 538,820.72 | |
| 126-54-6 | Cuenta por Cobrar Intereses Préstamos Hipotecarios Empleados V.F. | | 408,333.35 |
| 250-02-8 | Préstamo Hipotecario Vivienda Empleados | | 57,378.20 |
| 300-04-5 | Impuesto de Venta 13% | | 2,390.07 |
| 320-57-1 | Depósito Póliza Colectiva Vida SPH | | 61,668.60 |
| 320-58-0 | Depósito Póliza Colectiva Incendio SPH | | 8,897.50 |
| 815-06-0 | Intereses sobre Sector Privado | | 153.00 |
| Totales | | €538,820.72 | €538,820.72 |

Fuente: Mayores Auxiliares al 31 de diciembre 2023

Como se observa, en el asiento de diario anterior, los montos que corresponden a las pólizas de vida e incendio de la operación 4100056, son registrados al momento de la recaudación del efectivo (base efectivo), utilizando una subcuenta contable 320-XX-X, sin embargo, este enfoque no permite una visualización completa de la transacción, ya que no refleja claramente el periodo que está pagando el prestatario, asimismo, se pierde la trazabilidad de la operación, al no disponerse de un registro previo de la cuenta por cobrar al instante en que surge el Hecho Generador.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Esta ausencia de registros de cuentas por cobrar se torna relevante, al considerar que existen operaciones crediticias que se encuentran en estados "cobro administrativo", "precobro judicial", "cobro judicial", los cuales son créditos que presentan un retraso de 30 días o más, en el pago de la cuota mensual por parte del prestatario, lo que incluye también la prima de aseguramiento que está implícita en dicha cuota. A pesar de este escenario, la Caja Costarricense de Seguro Social sigue realizando el pago de estas primas al ente asegurador, garantizando la continuidad de la cobertura, aunque los prestatarios no estén cumpliendo con sus obligaciones de pago.

Por lo tanto, el tratamiento contable para estas transacciones debería ser similar al utilizado para las cuentas por cobrar de intereses de préstamos hipotecarios. El reconocimiento del ingreso por intereses se realiza en el momento del vencimiento de la cuota, lo que sugiere que el registro adecuado podría estructurarse de la siguiente manera:

Asiento No.1. Reconocimiento de la cuenta por cobrar al prestatario por la cuota del seguro, (en colones)

| Cuenta | Descripción | Cuenta Individual | Débito | Crédito |
|----------------------|---|-------------------|------------------|------------------|
| 126-xx-x | Cuenta por Cobrar-Póliza colectiva vida | 4100056 | 61,668.60 | - |
| 126-xx-x | Cuenta por Cobrar-Póliza colectiva incendio | 4100056 | 8,897.50 | - |
| 320-57-1 | Depósito Póliza Colectiva Vida SPH | 4100056 | - | 61,668.60 |
| 320-58-0 | Depósito Póliza Colectiva Incendio SPH | 4100056 | - | 8,897.50 |
| Sumas Iguales | | | 70,566.10 | 70,566.10 |

Fuente: Elaboración Propia

Partiendo de los datos del Cuadro No. 19, en el Asiento No. 1 se registrará la cuenta por cobrar correspondiente al monto de la prima del seguro que debe pagar el prestatario, ya sea por la Póliza de Vida o de Incendio, según corresponda. Esta transacción garantiza el reconocimiento de la obligación del prestatario y la apertura de las cuentas por cobrar de acuerdo con la categorización definida por la Administración en el "Manual Descriptivo de Cuentas Contables".

En estos casos, la contrapartida de la cuenta por cobrar no puede ser un ingreso, dado que se trata de un monto que debe retenerse al prestatario para posteriormente trasladarlo a la Entidad Aseguradora. Se podrían utilizar las cuentas 320-57-1 "Depósito Póliza Colectiva Vida" y 320-58-0 "Depósito Póliza Colectiva Incendio", que actualmente operan como cuentas de retención. Sin embargo, en este nuevo enfoque, dejarían de funcionar como tales y se considerarían cuentas transitorias.

Además, con el sistema actual (Sistema de Información Financiera - SIF), se debe emplear una "Cuenta Individual" para el ejemplo se indicó el "Número de Operación", relacionado con el Cuadro No.19. No obstante, la Administración deberá determinar cuál es la mejor alternativa para identificar los registros y ser consistente al aplicarlo. Esto facilitará el proceso de conciliación de las partidas contables.

Asiento No.2. Reconocimiento de la Cuenta por Pagar a la Aseguradora, (en colones)

| Cuenta | Descripción | Cuenta Individual | Débito | Crédito |
|----------------------|--|-------------------|------------------|------------------|
| 320-57-1 | Depósito Póliza Colectiva Vida SPH | 4100056 | 61,668.60 | |
| 320-58-0 | Depósito Póliza Colectiva Incendio SPH | 4100056 | 8,897.50 | |
| 3xx-xx-x | Cuenta por Pagar al INS-Vida | Cédula Jurídica | | 61,668.60 |
| 3xx-xx-x | Cuenta por Pagar al INS-Incendio | Cédula Jurídica | | 8,897.50 |
| Sumas Iguales | | | 70,566.10 | 70,566.10 |

Fuente: Elaboración Propia

En relación con el Asiento No. 1, se debe reconocer una cuenta por pagar al Ente Asegurador, dado que, como se mencionó anteriormente, la Institución retiene el monto de la prima del seguro para posteriormente trasladarlo. Este mismo hecho generador de la cuenta por cobrar también da lugar a una cuenta por pagar a la aseguradora. En este registro de la cuenta por pagar, es recomendable utilizar una cuenta individual, el cual podría ser la "Cédula Jurídica" del Ente Asegurador, para facilitar la conciliación de las cuentas al momento de realizar el traslado del pago a dicha entidad.

Al igual que en el caso anterior, la contrapartida de la cuenta por pagar, que debería ser definida por la Administración de acuerdo con el "Manual Descriptivo de Cuentas Contables", no puede ser una cuenta de gasto, ya que no representa un gasto en sí. En su lugar, se trataría de una cuenta transitoria, que podría ser la misma utilizada en el Asiento No. 1. De esta manera, se facilitaría la conciliación de acuerdo con las cuentas individuales de las subcuentas 320-57-1 "Depósito Póliza Colectiva Vida" y 320-58-0 "Depósito Póliza Colectiva Incendio".

Asiento No.3. Cancelación de la cuota por parte del prestatario, (en colones)



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

| Cuenta | Descripción | Cuenta Individual | Débito | Crédito |
|----------------------|---|-------------------|------------------|------------------|
| 115-01-7 | Recaudación IVM por Caja | | 70,566.10 | - |
| 126-xx-x | Cuenta por Cobrar-Póliza colectiva vida | 4100056 | - | 61,668.60 |
| 126-xx-x | Cuenta por Cobrar-Póliza colectiva Incendio | 4100056 | - | 8,897.50 |
| Sumas Iguales | | | 70,566.10 | 70,566.10 |

Fuente: Elaboración Propia

Siguiendo con el ejemplo planteado, en el Asiento No.3 el prestatario cancela la cuota junto con la prima del seguro, se debe proceder a la cancelación de la cuenta por cobrar de las pólizas correspondientes. Al utilizar la cuenta individual, se facilitará la conciliación de las transacciones realizadas.

Asiento No.4. Pago de la Factura a la aseguradora.

| Cuenta | Descripción | Cuenta Individual | Débito | Crédito |
|----------------------|----------------------------------|-------------------|------------------|------------------|
| 3xx-xx-x | Cuenta por Pagar al INS-Vida | Cédula Jurídica | 61,668.60 | - |
| 3xx-xx-x | Cuenta por Pagar al INS-Incendio | Cédula Jurídica | 8,897.50 | - |
| 105-xx-x | Bancos | | - | 70,566.10 |
| Sumas Iguales | | | 70,566.10 | 70,566.10 |

Fuente: Elaboración Propia

El último paso visualizado en el Asiento No.4 sería, cuando se cancela la factura a Ente Asegurador. Al utilizar la "Cuenta Individual", ya sea la "Cédula Jurídica" o cualquier otra designación que defina la Administración, se logrará una conciliación efectiva. Esto contrasta con la práctica actual, donde se emplean en las subcuentas 320-57-1 "Depósito Póliza Colectiva Vida" y 320-58-0 "Depósito Póliza Colectiva Incendio", que registran la retención de la cuota del prestatario utilizando el "Número de Operación" como cuenta individual, mientras que para la cancelación de la factura al INS se utiliza cualquier otro número de referencia por el monto total de la factura. Esta situación genera inconsistencias significativas en los saldos de las cuentas individuales, un tema que se abordará en otro apartado de este informe.

Con el ejemplo presentado, se aplica el principio del devengo conforme a los "Principios de Contabilidad Aplicables al Sector Público", el marco normativo contable que utiliza actualmente la Administración. Además, se reflejan las cuotas de primas de aquellas operaciones con diferentes estados de morosidad, asegurando un cobro efectivo al prestatario cuando regularice su situación.

El tratamiento contable actual, en base efectivo, podría estar dando lugar al uso indebido de los recursos de la CCSS, al estar pagando pólizas que no son obligación de la Institución, dado que pertenecen a un tercero y el hecho de que los prestatarios no estén cumpliendo con sus pagos, está forzando a la CCSS a asumir estos costos, sobre los cuales no existe un estricto control de los desembolsos realizados por medio de la generación de cuentas por cobrar a los prestatarios responsables de las operaciones en mora.

De lo anterior, se resalta la importancia de utilizar la base contable de acumulación o devengo, que permite registrar las transacciones en el momento en que ocurren, sin importar cuándo se realice el pago. Este enfoque asegura que todas las cuentas por cobrar y por pagar se registren de manera oportuna, ofreciendo una visión clara y precisa de la situación financiera y así gestionar mejor su flujo de efectivo y tomar decisiones estratégicas basadas en información más completa y oportuna.

11.3. Sobre las diferencias entre los saldos del Balance General de Situación del Seguro IVM y el "Auxiliar de Créditos Hipotecarios".

Se ha identificado una diferencia de ₡3,858,217.85 (tres millones ochocientos cincuenta y ocho mil doscientos diecisiete colones con ochenta y cinco céntimos) entre el Balance General de Situación y el Auxiliar de la Cartera de Créditos Hipotecarios al 31 de diciembre de 2023. Esta discrepancia aumentó significativamente al 30 de abril de 2024, alcanzando ₡106,799,169.35 (ciento seis millones setecientos noventa y nueve mil ciento sesenta y nueve colones con treinta y cinco céntimos). Este aumento en la diferencia podría indicar problemas en la conciliación de los registros contables, reflejando deficiencias en la gestión y supervisión de la cartera de créditos.

A continuación, se presenta un cuadro que detalla esta situación:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Cuadro No.20. Comparación saldos entre el Auxiliar y el balance, al 31 de diciembre 2023 y al 30 de abril 2024 (en colones)

| Cuenta | Descripción | al 31 de diciembre 2023 | | | al 30 de abril 2024 | | | Aumento de Diferencia |
|----------------|--------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| | | Total Balance | Total Auxiliar | Diferencias | Total Balance | Total Auxiliar | Diferencias | |
| 250-01-0 | PRES.HIPOT.VIVIENDA.PART | 48,699,619,441.48 | 48,747,137,156.07 | (47,517,714.59) | 49,537,752,909.14 | 49,719,779,852.99 | (182,026,943.85) | 134,509,229.26 |
| 250-02-8 | PRES.HIPOT.VIVIENDA.EMPL | 30,826,794,792.33 | 30,783,135,295.59 | 43,659,496.74 | 31,153,742,249.71 | 31,078,514,475.21 | 75,227,774.50 | 31,568,277.76 |
| Totales | | €79,526,414,233.81 | €79,530,272,451.66 | € (3,858,217.85) | €80,691,495,158.85 | €80,798,294,328.20 | € (106,799,169.35) | € (102,940,951.50) |

Fuente: Elaboración propia del Auxiliar de Créditos Hipotecarios y los Balances del Seguro IVM

Del cuadro, se recalca que la subcuenta 250-01-0 “Préstamo Hipotecario Vivienda Particulares”, presenta una diferencia al 31 de diciembre 2023, de €47,517,714.59 (Cuarenta y siete millones quinientos diecisiete mil setecientos catorce colones con cincuenta y nueve céntimos) mostrando que para el 30 de abril 2024 esa diferencia aumentó a €182,026,943.85 (ciento ochenta y dos millones veintiséis mil novecientos cuarenta y tres colones con ochenta y cinco céntimos).

En el caso de la subcuenta 250-02-8 “Préstamo Hipotecario Vivienda Empleados” se muestra una diferencia al cierre de diciembre 2023, por el monto de €43,659,496.74 (Cuarenta y tres millones seiscientos cincuenta y nueve mil cuatrocientos noventa y seis colones con setenta y cuatro céntimos), la misma aumentó a €75,227,774.50 (setenta y cinco millones doscientos veintisiete mil setecientos setenta y cuatro colones con cincuenta céntimos) para abril 2024, donde para ambos periodos, la primer subcuenta presenta un saldo menor en el Balance General de Situación que lo reportado en el auxiliar del sistema Ge-Credit y para el caso de la subcuenta 250-02-8, el saldo mayor se muestra en el Balance.

Estas diferencias se reflejan en la falta de control y conciliación entre los registros auxiliares y los contables. Para ilustrar esta situación, se tomó como ejemplo la Operación 3100055, cuyo Plan de Inversión fue “Construcción Canc. Hipoteca”. Los desembolsos para la obra, que ascendieron a €112,500,000.00 (ciento doce millones quinientos mil colones con cero céntimos), se registraron en dos subcuentas contables diferentes. A continuación, se presenta un cuadro que ilustra esta situación:

Cuadro No.21. Registro contable de la operación 3100055

| Reg SE | Cuenta | Descripción | Cuenta Individual | Comprobante | Fecha | Débitos |
|---|----------|--|-------------------|---------------|------------|------------------------|
| 2 | 250-01-0 | Préstamo Hipotecario Vivienda Particulares | 3100055 | 2300000193683 | 2018/12/31 | 3,436,540.00 |
| 2 | 250-01-0 | Préstamo Hipotecario Vivienda Particulares | 3100055 | 2300000193684 | 2018/12/31 | 21,200,000.00 |
| Total registrado en la cuenta 250-01-0 | | | | | | 24,636,540.00 |
| 2 | 250-02-8 | Préstamo Hipotecario Vivienda Empleados | 3100055 | 4500040034307 | 2018/12/31 | 37,929,152.78 |
| 2 | 250-02-8 | Préstamo Hipotecario Vivienda Empleados | 3100055 | 4500040035433 | 2019/03/31 | 9,525,426.31 |
| 2 | 250-02-8 | Préstamo Hipotecario Vivienda Empleados | 3100055 | 4500040036081 | 2019/05/31 | 14,350,697.16 |
| 2 | 250-02-8 | Préstamo Hipotecario Vivienda Empleados | 3100055 | 4500040036491 | 2019/06/30 | 14,095,510.35 |
| 2 | 250-02-8 | Préstamo Hipotecario Vivienda Empleados | 3100055 | 4500040037056 | 2019/07/31 | 7,038,615.19 |
| 2 | 250-02-8 | Préstamo Hipotecario Vivienda Empleados | 3100055 | 4500040037087 | 2019/07/31 | 4,924,058.21 |
| Total registrado en la cuenta 250-02-8 | | | | | | 87,863,460.00 |
| Total Operación 3100055 | | | | | | €112,500,000.00 |

Fuente: Mayores contables

Cómo se puede observar, en la subcuenta 250-01-0 “Préstamo Hipotecario Vivienda Particulares” se registró un monto de €24,636,540.00 (veinticuatro millones seiscientos treinta y seis mil quinientos cuarenta colones con cero céntimos), mientras que los restantes desembolsos se realizaron en la subcuenta 250-02-8 “Préstamo Hipotecario Vivienda Empleados”, por €87,863,460.00 (ochenta y siete millones ochocientos sesenta y tres mil cuatrocientos sesenta colones con cero céntimos).

Analizados los registros Auxiliares de Mayor Contable desde la fecha inicio de la operación al 31 de agosto 2024, se determinó que la situación persiste y la inconsistencia no ha sido corregida, mostrándose en el Auxiliar de la Cartera de Créditos Hipotecarios que la operación 3100055 está asociada a la cuenta contable 250-02-8 “Préstamo Hipotecario Vivienda Empleados”, asimismo las amortizaciones realizadas a esta operación se registran en esta subcuenta, por tanto, la discrepancia permanece.

Sobre este particular, es importante resaltar que esta Auditoría Interna, evidenció esta situación, mediante el informe ASF-93-2020 del 21 de setiembre 2020, por lo que se observa que han transcurrido alrededor de 3 años y medio y las diferencias de saldos continúan, por tanto, en apariencia la Administración no está realizando una conciliación oportuna de dichas subcuentas contables y esta información genera datos inexactos, lo que puede provocar una afectación directa en la información financiero-contable que es utilizada para la elaboración de los Estados Financieros IVM, situación que además podría afectar la toma de decisiones.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

11.4. Sobre la conciliación de las subcuentas contables 126-52-0 “Cuenta por Cobrar Intereses Préstamos Hipotecarios Particulares C.V.”, 126-54-6 “Cuenta por Cobrar Intereses Préstamos Hipotecarios Empleados V.F.”, 126-55-2 “Cuenta por Cobrar Intereses Préstamos Hipotecarios Empleados.” 126-58-7 “Cuenta por Cobrar Intereses Préstamos Hipotecarios Particulares E. V.”.

Se determinó que en las subcuentas contables utilizadas para el cobro de los intereses corrientes de los préstamos hipotecarios que se brindan a particulares, empleados y pensionados presentan una serie de cuentas individuales que tienen saldos contrarios a su naturaleza, al cierre de agosto 2024, situación que es relevante porque al observar un saldo acreedor en esa cuenta, podría sugerirse que el registro inicial de la cuenta por cobrar no se realizó, o que el prestatario canceló un monto de más de intereses, de ahí la relevancia de mantener un proceso adecuado de conciliación en cada subcuenta contable.

En el siguiente cuadro se muestran los saldos anormales por subcuenta contable de intereses al cierre de agosto 2024:

Cuadro No.22. Cuentas individuales de cobros por intereses con saldo contrario a su naturaleza

| Cuenta | Descripción | Cantidad Operaciones | Monto | % |
|----------------------|---------------------------|----------------------|------------------------|-------------|
| 126-52-0 | CXC INT.PE.HIP.PART.C.V | 539 | 160,844,779.36 | 55.30% |
| 126-54-6 | CXC INT.PRES.HIP.EMP.V.F | 702 | 128,993,135.71 | 44.35% |
| 126-55-2 | CXC INT.PRE.HIP.EMP.ES.V. | 4 | 176,301.50 | 0.06% |
| 126-58-7 | CXC INT.PREST.HI.PART.E.V | 14 | 866,143.60 | 0.30% |
| Total general | | 1,259 | €290,880,360.17 | 100% |

Fuente: Estado de movimientos mensuales de cuentas individuales, al 31 de agosto 2024

Como se observa, de los datos más representativos se tiene que 539 cuentas individuales de la subcuenta contable 126-52-0 “Cuenta por Cobrar Intereses Préstamos Hipotecarios Particulares C.V.” donde se registra el cobro de intereses corrientes a particulares, presentan un saldo contrario a su naturaleza por un monto de €160,844,779.36 (ciento sesenta millones ochocientos cuarenta y cuatro mil setecientos setenta y nueve colones con treinta y seis céntimos). Asimismo, en la subcuenta contable 126-54-6 “Cuenta por Cobrar Intereses Préstamos Hipotecarios Empleados V.F.”, donde se registra el cobro de intereses a empleados, se identificaron 702 cuentas individuales con saldo anormal, es decir, que presenta un comportamiento inconsistente con la naturaleza de esta, por el orden de €128,993,135.71 (ciento veintiocho millones novecientos noventa y tres mil ciento treinta y cinco colones con setenta y un céntimos).

Continuando con el análisis de esos saldos inconsistentes a ese periodo, se observó además que de las 1 259 operaciones que tienen saldos contrarios a su naturaleza en esas cuentas por cobrar de intereses, 222 por un monto de €106,236,713.29 (ciento seis millones doscientos treinta y seis mil setecientos trece colones con veintinueve céntimos) se encuentran clasificados en estado “Cobro Administrativo”, en el Auxiliar de Créditos Hipotecarios. Esta información resulta inconsistente, ya que genera interrogantes sobre como una operación morosa, que debería estar siendo gestionada para recuperar la deuda, puede presentar presuntos saldos “a favor” en las cuentas por cobrar relacionadas, es decir, que el prestatario ha realizado pagos por adelantado.

Es así, como la situación descrita muestra que se continúan presentando debilidades en el proceso de conciliación de las subcuentas contables, como lo ha evidenciado esta Auditoría Interna en productos como el AFINPE-093-2020, AFINPE-038-2024, ya que los saldos contrarios a su naturaleza se deben identificar oportunamente y por tanto, la Administración debió haber realizado las revisiones y correcciones respectivas con anterioridad, considerando que dichos datos inciden en la confiabilidad de la información para la elaboración de los Estados Financieros del Seguro de Pensiones.

11.5. Sobre la conciliación de la subcuenta contable 320-58-0 “Depósito póliza colectiva incendio SPH”

Se determinó que no se realiza una adecuada y oportuna conciliación de la subcuenta contable 320-58-0 “Depósito póliza colectiva Incendio SPH”, donde son incluidos los montos de las primas mensuales de póliza de incendio, para el aseguramiento de las garantías de los créditos hipotecarios donde aplique, por cuanto, al analizar los saldos al 30 de abril 2024 se identificaron las siguientes oportunidades de mejora:

Existe una diferencia entre el saldo que se refleja en los Estados Financieros del IVM, con respecto al “Estado de Movimientos Mensuales de Cuentas Individuales” a esa fecha, por un monto de €757,893,549.35 (setecientos cincuenta y



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

siete millones ochocientos noventa y tres mil quinientos cuarenta y nueve colones con treinta y cinco céntimos), lo que incide en la confiabilidad y oportunidad de los saldos reflejados en los Estados Financieros del Seguro I.V.M.

Además, el registro del cobro de la póliza de vida e incendio, se realiza por cuenta individual que corresponde al número de operación de cada uno de los prestatarios, sin embargo, cuando se registra la factura de pago de dichas pólizas al ente asegurador, éste movimiento se incluye como un solo monto en esa subcuenta contable (320-58-0), con la cuenta individual que se compone del número de oficio de la nota de solicitud de pago, junto con el día, mes y año, según lo descrito en el "Manual de Procedimientos para el Trámite de Pólizas Colectivas", estas diferencias en los números de cuentas individuales, dificulta la depuración y conciliación eficiente de cada registro incluido.

Lo anterior, también podría estar generando, la presencia de saldos anormales, como es en el caso para el mes de abril 2024, donde se identificaron 1,260 cuentas individuales por el orden de ₡1,885,466,572.10 (mil ochocientos ochenta y cinco millones cuatrocientos sesenta y seis mil quinientos setenta y dos colones con diez céntimos), que tienen esta condición. De acuerdo con el Manual Descriptivo de Cuentas Contables, ésta subcuenta contable, se emplea para realizar la recaudación al INS, de las cotizaciones de los prestatarios que tienen una póliza de incendio, por lo que su saldo al crearla debe ser acreedor y compensarse (dejar saldo en "cero") una vez se pague a la aseguradora las sumas o facturas correspondientes, por tanto, no es procedente identificar saldos deudores en la subcuenta, ya que podría generar la posibilidad de visualizar saldos pagados de más a la aseguradora o montos que no se recaudaron oportunamente a los cotizantes y ya fueron desembolsados al INS.

Otro aspecto que se determinó es la presencia de saldos en cuentas individuales que en apariencia no deberían estar reflejadas en el auxiliar "Estado de Movimientos Mensuales de Cuentas Individuales", por cuanto son Créditos Hipotecarios que se encuentran en estado "cancelado" en el Auxiliar de las operaciones crediticias al 30 de abril 2024, como se detalla a continuación:

Cuadro No.23. Operaciones en estado "canceladas" con saldos en la subcuenta contable 320-58-0 "Depósito póliza colectiva incendio SPH" al 30 de abril 2024

| Año último pago | Cantidad Operaciones | Monto |
|----------------------|----------------------|--------------------------|
| de 1990 al 2000 | 5 | 372,053.40 |
| del 2001 al 2010 | 147 | 10,108,016.15 |
| del 2011 al 2020 | 1745 | 734,638,675.73 |
| del 2021 al 2024 | 1039 | 594,816,194.66 |
| Total general | 2936 | ₡1,339,934,939.94 |

Fuente: Estado de Movimientos Mensuales de Cuentas Individuales

Del cuadro anterior, se puede observar que existen 2,936 cuentas individuales por un monto de ₡1,339,934,939.94 (mil trescientos treinta y nueve millones novecientos treinta y cuatro mil novecientos treinta y nueve colones con noventa y cuatro céntimos), pendientes de depurar, con algunos movimientos con una antigüedad de más de 20 años de que la operación fue cancelada por el prestatario y que continúan sumando en la subcuenta en mención.

Esta situación es relevante ya que los movimientos en mención han permanecido en la subcuenta por periodos prolongados y no han sido depurados oportunamente, evidenciando la ausencia de un proceso de revisión y conciliación de la subcuenta. Esta situación es otro de los ejemplos de las debilidades en los procesos de conciliación de cuentas y subcuentas contables, que este Órgano de Fiscalización y Control ha evidenciado en diversos productos (AFINPE-216-2017, AFINPE-093-2020, AFINPE-038-2024), por cuanto, la Administración debió haber realizado oportunamente las revisiones y correcciones respectivas, sin embargo, la situación persiste y se continúan reflejando afectaciones en la calidad de la información que se traslada para la elaboración de los estados financieros del Seguro de Pensiones.

11.6. Sobre la conciliación de la subcuenta contable 320-57-1 "Depósito póliza colectiva vida SPH"

Se determinó la falta de una conciliación adecuada y oportuna de la subcuenta contable 320-57-1 "Depósito póliza colectiva vida SPH", donde son registrados los montos de las primas mensuales del Seguro de Protección Crediticia o Póliza de Vida, destinado al aseguramiento de los créditos hipotecarios. Al analizar los saldos del "Estado de Movimientos Mensuales de Cuentas Individuales" al 30 de abril 2024 se encontraron las siguientes oportunidades de mejora:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

- **Saldos contrarios:** Se identificaron saldos débito por un monto de ₡4,977,948,475.37 (cuatro mil novecientos setenta y siete millones novecientos cuarenta y ocho mil cuatrocientos setenta y cinco colones con treinta y siete céntimos), correspondiente a 3,989 cuentas individuales con saldos negativos.
- **Inconsistencias acumuladas:** Se reportan saldos créditos por un total de ₡5,595,183,487.99 (cinco mil quinientos noventa y cinco millones ciento ochenta y tres mil cuatrocientos ochenta y siete colones con noventa y nueve céntimos), lo que refleja una acumulación de inconsistencias a través del tiempo en 15,572 cuentas individuales.
- **Desviación en saldos:** El saldo al 30 de abril 2024 es de ₡617,235,012.62 (seiscientos diecisiete millones doscientos treinta y cinco mil doce colones con sesenta y dos céntimos). Sin embargo, este monto debería promediar ₡172,082,065.43 (ciento sesenta y dos millones ochenta y dos mil sesenta y cinco colones con cuarenta y tres céntimos), ya que en abril 2024 se realizó el pago de la factura de enero 2024 al Instituto Nacional de Seguros (INS) y los saldos en la cuenta deberían reflejar únicamente las facturas pendientes de pago de febrero, marzo y abril 2024.
- **Inconsistencias en las cuentas individuales:** Se han detectado discrepancias en la cuenta individual debido al proceso de cancelación al INS. Al realizar el pago de la facturación pendiente, se debita el monto total de la cuenta individual utilizando un número de cuenta (global). Sin embargo, los créditos registrados en la cuenta individual corresponden a cada número de operación, lo que provoca que el pago no se distribuya adecuadamente entre las distintas cuentas individuales.
- **Conformación de la cuenta individual:** El consecutivo de las Cuentas individuales presentan una variabilidad en su estructura. Algunas cuentas están identificadas por un número de operación, otras por un número de cédula, mientras que algunas tienen cuatro dígitos y otras ocho, de las cuales no se pudo determinar la razón detrás de esa conformación.

En línea con lo anterior, para ejemplificar lo descrito, se tiene que el saldo de la subcuenta 320-57-1 "Depósito póliza colectiva vida SPH" al 30 de abril 2024, es por ₡617,235,012.62 (seiscientos diecisiete millones doscientos treinta y cinco mil doce colones con sesenta y dos céntimos), compuesto de la siguiente manera:

Cuadro No.24. Saldos subcuenta contable 320-57-1, al 30 de abril 2024

| Detalle | Monto |
|----------------------------|------------------------|
| Saldos Débitos | ₡4,977,948,475.37 |
| Saldo Créditos | ₡5,595,183,487.99 |
| Saldo 30 abril 2024 | ₡617,235,012.62 |

Fuente: Estado de Movimientos Mensuales de Cuentas Individuales al 30 de abril 2024.

Al realizar un cotejo entre las cuentas individuales del "Estado de Movimientos Mensuales de Cuentas Individuales" y el Auxiliar de Créditos Hipotecarios al 30 de abril 2024, se determinó el Estado de cada uno de los registros, como se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro No.25. Saldos subcuenta contable 320-57-1 por Estado de la Cartera, al 30 de abril 2024

| Estado | Operaciones con Saldos Débitos | | Operaciones con Saldos Créditos | |
|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|
| | Cantidad | Monto | Cantidad | Monto |
| Al Día | 30 | ₡3,558,964.40 | 2,259 | ₡2,428,842,112.62 |
| Arreglo de Pago | 1 | ₡58,280.29 | 9 | ₡12,997,999.45 |
| Arreglo de Plazo | - | - | 1 | ₡1,464,547.46 |
| Casos en Estudio | 1 | ₡92,683.35 | 1 | ₡141,012.80 |
| Cobro Administrativo | 7 | ₡1,537,802.34 | 1,096 | ₡1,030,236,804.86 |
| Pre Cobro Judicial | 4 | ₡1,019,911.65 | 81 | ₡66,884,740.49 |
| Cobro Judicial | 30 | ₡6,389,780.94 | 147 | ₡74,672,806.68 |
| En Tramite | 31 | ₡9,209,053.72 | 25 | ₡452,264.88 |
| Cancelada | 501 | ₡96,888,259.13 | 2,925 | ₡1,158,790,601.66 |
| No Identificada en Auxiliar | 3,384 | ₡4,859,193,739.55 | 9,028 | ₡820,700,597.09 |
| Total | 3,989 | ₡4,977,948,475.37 | 15,572 | ₡5,595,183,487.99 |

Fuente: Estado de Movimientos Mensuales de Cuentas Individuales al 30 de abril 2024.

Del cuadro anterior, al observar los 3,989 registros con saldo "Débitos", que son saldos contrarios a la naturaleza de la cuenta: 3,384 cuentas individuales, es decir ₡4,859,193,739.55 (cuatro mil ochocientos cincuenta y nueve millones ciento noventa y tres mil setecientos treinta y nueve colones con cincuenta y cinco céntimos) no se identificó una relación con una operación del Auxiliar de Créditos Hipotecarios, a pesar que cada movimiento registrado en el "Estado de Movimientos Mensuales de Cuentas Individuales" debería corresponder con una operación de la Cartera de Créditos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Asimismo, se presenta una situación similar en los saldos “Créditos”, donde 9,028 cuentas individuales, que totalizan ₡820,700,597.09 (ochocientos veinte millones setecientos mil quinientos noventa y siete colones con cero nueve céntimos), tampoco tienen una operación asociada.

La falta de conciliación oportuna se evidencia en el cuadro No.25, que muestra las operaciones en estado “Canceladas”. Según los saldos “Débitos”, existen 501 operaciones por ₡96,888,259.13 (noventa y seis millones ochocientos ochenta y ocho mil doscientos cincuenta y nueve colones con trece céntimos) que ya han sido canceladas. Asimismo, en los saldos “Créditos”, se registran 2,925 operaciones por un monto total de ₡1,158,790,601.66 (mil ciento cincuenta y ocho millones setecientos noventa mil seiscientos un colones con sesenta y seis céntimos) que también están canceladas.

Al verificar la “Fecha de último pago” en el Auxiliar de Créditos Hipotecarios, se observa que algunas de estas cancelaciones datan de hace más de 20 años, como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro No.26. Operaciones en Estado “Canceladas” con saldos en la subcuenta contable 320-57-1, al 30 de abril 2024

| Operaciones Canceladas | | | | |
|------------------------|--------------------|-----------------------|---------------------|--------------------------|
| Año último Pago | Con Saldos Débitos | | Con Saldos Créditos | |
| | Cantidad | Monto | Cantidad | Monto |
| 1989-2000 | 207 | ₡38,402,960.43 | 683 | ₡98,394,059.32 |
| 2001-2010 | 279 | ₡57,804,301.82 | 1,628 | ₡659,783,558.46 |
| 2011-2020 | 15 | ₡680,996.88 | 609 | ₡398,144,043.08 |
| 2021-2022 | - | - | 5 | ₡2,468,940.80 |
| Total | 501 | ₡96,888,259.13 | 2,925 | ₡1,158,790,601.66 |

Fuente: Estado de Movimientos Mensuales de Cuentas Individuales al 30 de abril 2024.

Del cuadro anterior se evidencia que las partidas siguen mostrando saldos contables en el “Estado de Movimientos Mensuales de Cuentas Individuales”, a pesar de que las operaciones se encuentran canceladas, lo cual resulta impropio.

Adicionalmente, según lo evidenciado el saldo de la subcuenta 320-57-1 “Depósito póliza colectiva vida SPH” al 30 de abril 2024, está sobrevalorado en ₡445,152,947.19 (cuatrocientos cuarenta y cinco millones ciento cincuenta y dos mil novecientos cuarenta y siete colones con diecinueve céntimos). Esta discrepancia surge al realizar una verificación documental de las cancelaciones de facturas al INS, donde se constató que, en abril 2024, se pagó por concepto de póliza de vida un monto de ₡58,315,063.72 (cincuenta y ocho millones trescientos quince mil sesenta y tres colones con setenta y dos céntimos), registrados en dicha subcuenta contable.

De acuerdo con el oficio DFA-ACC-0302-2024 del 02 de abril 2024, el monto cancelado correspondía a la facturación del mes de enero 2024. Esta información también fue corroborada en el Sistema Integrado de Pagos (SIPA) mediante el comprobante 4500040055661, vinculado a la cuenta individual 30202042024. Por lo tanto, al 30 de abril 2024, lo pendiente por pagar al INS abarcaría los meses de febrero, marzo y abril de 2024.

Al analizar los pagos históricos de este rubro al INS, se tiene que, en promedio, se transfieren ₡57,360,688.48 (cincuenta y siete millones trescientos sesenta mil seiscientos ochenta y ocho colones con cuarenta y ocho céntimos) mensualmente. Así, si se consideran los tres meses pendientes, el saldo esperado en la subcuenta 320-57-1 “Depósito póliza colectiva vida SPH” debería ser aproximadamente ₡172,082,065.43 (ciento sesenta y dos millones ochenta y dos mil sesenta y cinco colones con cuarenta y tres céntimos). Sin embargo, como se mencionó anteriormente, el saldo al 30 de abril 2024 es de ₡617,235,012.62 (seiscientos diecisiete millones doscientos treinta y cinco mil doce colones con sesenta y dos céntimos), lo que refuerza la necesidad de una conciliación adecuada y oportuna.

Asimismo, el análisis realizado indica que, al verificar el pago descrito, este se registró en el “Estado de Movimientos Mensuales de Cuentas Individuales” bajo la cuenta individual 30202042024, por el monto total de la facturación mencionada. Sin embargo, esta práctica genera inconsistencias en el registro, ya que al pagar la factura al INS no se distribuye de manera detallada por cuenta individual, mientras que en la subcuenta 320-57-1 “Depósito póliza colectiva vida SPH”, la retención del dinero al prestatario de la póliza se efectúa por número de operación.

Se ha evidenciado que esta práctica es común, ya que no es el único pago que se aplicó de esta manera; también se presentan otros casos similares, por ejemplos, los mostrados en el siguiente cuadro:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Cuadro No.27. Pago de facturación al INS, no distribuidos por Cuenta Individual en la subcuenta contable 320-57-1, al 30 de abril 2024

| Cuenta | Cuenta Individual | Débitos | Créditos | Saldo | Est |
|--------|-------------------|---------|----------|----------------|-----|
| 320 57 | 123823112023 | - | - | €57,045,627.45 | ACT |
| 320 57 | 126604122023 | - | - | €57,112,717.64 | ACT |
| 320 57 | 131112122023 | - | - | €57,513,400.98 | ACT |
| 320 57 | 133115122023 | - | - | €57,771,007.84 | ACT |

Fuente: Estado de Movimientos Mensuales de Cuentas Individuales al 30 de abril 2024.

Cómo se puede observar, el registro del pago de la facturación al INS, no se distribuye por cuenta individual, lo que va generando y acumulando inconsistencias en los saldos de las cuentas individuales, mes a mes.

Finalmente, según lo evidenciado no existe uniformidad en la numeración de la Cuenta Individual, ya que el consecutivo es impreciso, por cuanto existe diferente numeración, unas relacionadas con un número de operación, otras con número de cédulas y otras con uno, cuatro y once dígitos que no se determinó a que corresponde. Para ejemplificar, se expone el siguiente cuadro:

Cuadro No.28. Conformación de la Cuenta Individual en la subcuenta contable 320-57-1, al 30 de abril 2024

| Cuenta | Con Saldos Débitos | | | Con Saldos Créditos | | | |
|--------------|--------------------|--------------------------|-----|---------------------|--------------------------|-----|-----|
| | Cuenta Individual | Saldo | Est | Cuenta Individual | Saldo | D/C | Est |
| 320 57 | 1 | €79,077,618.56 | ACT | 8954 | €1,354.15 | CR | ACT |
| 320 57 | 113 | €17,497,986.00 | ACT | 8955 | €2,083.35 | CR | ACT |
| 320 57 | 1117 | €14,151,097.00 | ACT | 9126 | €7,627.00 | CR | ACT |
| 320 57 | 1127 | €98,634,720.50 | ACT | 28927 | €2,160.80 | CR | ACT |
| 320 57 | 9216 | €340,028.79 | ACT | 40192 | €20,273.76 | CR | ACT |
| 320 57 | 10218 | €122,618.50 | ACT | 160031 | €20,829.34 | CR | ACT |
| 320 57 | 12019 | €38,730,851.00 | ACT | 160130 | €45,265.07 | CR | ACT |
| 320 57 | 22019 | €38,729,184.00 | ACT | 180001 | €43,861.50 | CR | ACT |
| 320 57 | 140075 | €4,048.35 | ACT | 304692 | €296,450.63 | CR | ACT |
| 320 57 | 204565 | €119,178.04 | ACT | 304693 | €127,134.63 | CR | ACT |
| 320 57 | 204970 | €220,393.00 | ACT | 1006933 | €18,011.95 | CR | ACT |
| 320 57 | 300764 | €196,152.49 | ACT | 1006940 | €71,160.00 | CR | ACT |
| 320 57 | 300766 | €1,099,592.86 | ACT | 1600066 | €496,525.39 | CR | ACT |
| 320 57 | 300772 | €79,047.26 | ACT | 1600067 | €2,597,747.30 | CR | ACT |
| 320 57 | 1007566 | €267,500.23 | ACT | 1757533 | €9,600.00 | CR | ACT |
| 320 57 | 1007570 | €179,752.30 | ACT | 1758534 | €7,360.00 | CR | ACT |
| 320 57 | 4001137 | €262,235.41 | ACT | 4000265 | €215,754.08 | CR | ACT |
| 320 57 | 4001151 | €168,231.50 | ACT | 4000270 | €101,082.36 | CR | ACT |
| 320 57 | 106440989 | €3,650.00 | ACT | 302890871 | €13,109.30 | CR | ACT |
| 320 57 | 107160376 | €1,320.00 | ACT | 400880344 | €82,522.00 | CR | ACT |
| 320 57 | 27010819545 | €1,750.00 | ACT | 4200001 | €148,703.40 | CR | ACT |
| 320 57 | 29624052016 | €150,334,077.00 | ACT | 4200004 | €269,036.75 | CR | ACT |
| 320 57 | (...) | (...) | ACT | (...) | (...) | CR | ACT |
| Total | | €4,977,948,475.37 | | | €5,595,183,487.99 | | |

Fuente: Estado de Movimientos Mensuales de Cuentas Individuales al 30 de abril 2024.

Es importante destacar que las inconsistencias y el tratamiento evidenciados persisten al 31 de agosto de 2024. En esta fecha, el saldo de la subcuenta alcanzó €785,781,991.15 (setecientos ochenta y cinco millones setecientos ochenta y un mil novecientos noventa y un colones con quince céntimos). Este aumento en el saldo refuerza la urgencia de realizar una conciliación adecuada y oportuna de las transacciones.

11.7. Ajustes aplicados de manera improcedente en la subcuenta contable 945-08-2 "Ajustes del Periodo SICRE".

Se identificó que en enero y julio 2024, la Administración realizó dos ajustes de manera aparentemente improcedente, en la subcuenta contable 945-08-2 "Ajustes del Periodo SICRE", como se muestran a continuación:

➤ Comprobante 2401249900058, al 31 de enero 2024

Se corroboró que al 31 de enero 2024, la Administración realizó un débito al gasto del periodo en la subcuenta 945-08-2 "Ajustes del Periodo SICRE", relacionado con el número de operación 4400018, por un monto de €19,873,100.50 (diecinueve millones ochocientos setenta y tres mil cien colones con cincuenta céntimos), contra un crédito a la cuenta por cobrar 250-01-0 "Préstamo Hipotecario Vivienda Particulares" por el mismo monto, lo cual no es procedente, por cuanto el crédito se encuentra activo al cierre de julio 2024, en estado "cobro administrativo", con un saldo de €26,880,973.05 (veinte seis millones ochocientos ochenta mil novecientos setenta y tres colones con cinco céntimos), situación que podría estar afectando el monto que se refleja en la cuenta por cobrar 250-01-0. El asiento aplicado se muestra a continuación:

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr**Cuadro No.29. Comprobante 2401249900058**

| Reg. SEM-IVM | Cuenta | Descripción | Cta Individual | Comprobante | Fecha | Oper. | Débito | Crédito |
|----------------------|----------|--|----------------|---------------|------------|-------|-----------------------|-----------------------|
| 2 | 945-08-2 | Ajustes del Periodo SICRE | 0 | 2401249900058 | 2024/01/31 | 1 | 19,873,100.50 | - |
| 2 | 250-01-0 | Préstamo Hipotecario Vivienda Particulares | 4400018 | 2401249900058 | 2024/01/31 | 1 | - | 19,873,100.50 |
| Sumas Iguales | | | | | | | €19,873,100.50 | €19,873,100.50 |

Fuente: Mayor Auxiliar Contable

Al analizar el registro incluido por la Administración, en apariencia el movimiento corresponde a una reversión del comprobante 2412239900054 efectuado al cierre del 31 de diciembre 2023, en el cual inicialmente se había reconocido con un débito en la subcuenta 250-01-0 "Préstamo Hipotecario Vivienda Particulares" por el mismo monto, no obstante, como contrapartida se acreditó la subcuenta 320-27-1 "Depósito Préstamo Hip. Vivienda Particulares", como se detalla en el siguiente asiento:

Cuadro No.30. Comprobante 2412239900054, de la cuenta individual 4400018 al 31 de diciembre 2023

| Cuenta | Descripción | Débitos | Créditos |
|----------------------|--|-----------------------|-----------------------|
| 250-01-0 | Préstamo Hipotecario Vivienda Particulares | 19,873,100.50 | |
| 320-27-1 | Depósito Préstamo Hip. Vivienda Particulares | | 19,766,388.53 |
| 815-06-0 | Intereses sobre Sector Privado | | 106,711.97 |
| Sumas Iguales | | €19,873,100.50 | €19,873,100.50 |

Fuente: Mayor Auxiliar Contable

El registro anterior, surge según el oficio DFA-ACC-1256-2023 del 30 de noviembre 2023, donde el Área de Crédito y Cobros, le remite a la Subárea de Pagos el traslado del saldo de la operación de crédito en mención, indicando que es debido a que no se está avanzando con la construcción y el monto de los intereses está tomando el saldo que queda pendiente para la construcción.

En ese sentido, si la intención de la Administración al realizar el registro 2401249900058, era corregir el movimiento realizado con el comprobante 2412239900054 del 31 de diciembre de 2023, era necesario revertir las mismas subcuentas utilizadas en ese comprobante. De este modo, como se observó, en el asiento de diario, la afectación a los "Resultados del Periodo", fue por €106,711.97 (ciento seis mil setecientos once colones con noventa y siete céntimos), por lo que, el uso de la subcuenta 945-08-2 por el monto total de €19,873,100.50 (diecinueve millones ochocientos setenta y tres mil cien colones con cincuenta céntimos), es incorrecto. A continuación, se presenta el registro adecuado que debió haberse realizado:

Asiento No.01. Reversión del comprobante 2412239900054, según Auditoría Interna

| Cuenta | Descripción | Débito | Crédito |
|----------------------|--|-----------------------|-----------------------|
| 320-27-1 | Depósito Préstamo Hip. Vivienda Particulares | 19,766,388.53 | - |
| 945-08-2 | Ajustes del Periodo SICRE | 106,711.97 | |
| 250-01-0 | Préstamo Hipotecario Vivienda Particulares | - | 19,873,100.50 |
| Sumas Iguales | | €19,873,100.50 | €19,873,100.50 |

Fuente: Elaboración propia.

➤ **Comprobante 2407249900075, al 31 de julio 2024**

La Administración registró €308,475,697.37 (trescientos ocho millones cuatrocientos setenta y cinco mil seiscientos noventa y siete colones con treinta y siete céntimos) al 31 de julio 2024, en la subcuenta 945-08-2 "Ajustes periodo SICRE". Este registro corresponde a la reversión de cuentas por cobrar de intereses corrientes generados por las cuotas mensuales de los préstamos hipotecarios registrados en el Sistema GeCredit.

Mediante el oficio DFA-AC-0545-2024 del 05 de agosto 2024, el Área de Contabilidad IVM solicita la aplicación del asiento 2407249900075, indicando que éste se genera según la conciliación y depuración de las cuentas por Cobrar Intereses Préstamos Hipotecarios IVM. La solicitud se fundamenta en que estas cuentas presentan un saldo de antigüedad considerable y las operaciones relacionadas han sido canceladas en el sistema Ge-Credit. El registro solicitado se detalla en el siguiente asiento:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

Cuadro No.31. Resumen movimientos asiento No. 2407249900075, cuenta 320-58-0 "Depósito Póliza Colectiva Incendio SPH", al 31 de julio 2024

| Cuenta | Descripción | Cantidad de Operaciones | Débito | Crédito |
|----------------|---------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|
| 126-55-2 | CXC INT.PRE.HIP.EMP.ES.V. | 15 | 380,915.15 | |
| 126-58-7 | CXC INT.PREST.HI.PART.E.V | 48 | 775,188.54 | |
| 126-54-6 | CXC INT.PRES.HIP.EMP.V.F | 70 | 8,022,320.89 | |
| 126-52-0 | CXC INT.PE.HIP.PART.C.V | 206 | 22,698,556.14 | |
| 945-08-2 | AJUSTES PERIODO SICRE | 1 | 308,475,697.34 | |
| 126-55-2 | CXC INT.PRE.HIP.EMP.ES.V. | 4 | | 29,458.35 |
| 126-54-6 | CXC INT.PRES.HIP.EMP.V.F | 158 | | 70,804,634.12 |
| 126-52-0 | CXC INT.PE.HIP.PART.C.V | 266 | | 269,518,585.59 |
| Totales | | 768 | €340,352,678.06 | €340,352,678.06 |

Fuente: Área de Contabilidad IVM y Mayor Auxiliar Contable

Como se observa en el ajuste, se debito un total de €31,876,980.72 (treinta y un millones ochocientos setenta y seis mil novecientos ochenta millones con setenta y dos céntimos), relacionado con 339 operaciones, mientras que se acredita un monto de €340,352,678.06 (trescientos cuarenta millones trescientos cincuenta y dos mil seiscientos setenta y ocho colones con seis céntimos) correspondiente a 428 operaciones, para revertir los registros que presentaba las cuentas de intereses por cobrar 126-55-2 "Cuenta por Cobrar Intereses Préstamos Hipotecarios Empleados", 126-58-7 "Cuenta por Cobrar Intereses Préstamos Hipotecarios Particulares E. V.", 126-54-6 "Cuenta por Cobrar Intereses Préstamos Hipotecarios Empleados V.F." y 126-52-0 "Cuenta por Cobrar Intereses Préstamos Hipotecarios Particulares C.V."

El tratamiento contable para las cuentas por cobrar de intereses corrientes se afecta generalmente en dos momentos, primero cuando se genera el cobro de la cuota de un crédito hipotecario por parte de la CCSS, la cual incluye los intereses corrientes, generándose un registro al débito de cada una de las operaciones activas y segundo, cuando se efectúa el pago de los intereses generados de esas cuotas, por parte del prestatario, para lo cual se realiza un crédito que rebaja esos montos y se utilizan para dar sustento contable y transparencia de los cobros que realiza la Institución. Razón por lo cual esta acción no es procedente, ya que, mediante este asiento contable, podría interpretarse que la CCSS está condonando la deuda correspondiente a esos fondos y asumiendo el rubro como un gasto en el periodo, cuando lo correcto es que esos intereses corrientes sean un beneficio para la Institución en la colocación de créditos.

En ese sentido, es fundamental destacar que este tipo de ajustes parece que se origina por la falta de conciliación oportuna de los registros de las subcuentas contables, lo que está permitiendo que los saldos se acumulen por años, afectando la integridad de la información que representan estas cuentas y ofreciendo saldos desactualizados.

La Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social menciona en su artículo 1, sobre la utilización de los fondos y reservas de los seguros que la componen, lo siguiente:

"(...) La caja es una institución autónoma a la cual le corresponde el gobierno y la administración de los seguros sociales. Los fondos y las reservas de estos seguros no podrán ser transferidos ni empleados en finalidades distintas de las que motivaron su creación. Esto último se prohíbe expresamente (...)"

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen:

"4.4.3 Registros contables y presupuestarios

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para asegurar que se establezcan y se mantengan actualizados registros contables y presupuestarios que brinden un conocimiento razonable y confiable de las disponibilidades de recursos, las obligaciones adquiridas por la institución, y las transacciones y eventos realizados.

(...)

4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas

La exactitud de los registros sobre activos y pasivos de la institución debe ser comprobada periódicamente mediante las conciliaciones, comprobaciones y otras verificaciones que se definan, incluyendo el cotejo contra documentos fuentes y el recuento físico de activos tales como el mobiliario y equipo, los vehículos, los suministros en bodega u otros, para determinar cualquier diferencia y adoptar las medidas procedentes.



4.5 *Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones* El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.”

5.6 *Calidad de la información.*

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios (...) Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

Según los “Principios de Contabilidad Aplicables al Sector Público” se establece:

“4. *Registro:* Todos los hechos de carácter contable deben ser registrados en oportuno orden cronológico en el que se produzcan éstos, sin que se presenten vacíos, lagunas o saltos en la información registrada.

Con este principio se procura garantizar que todas las operaciones tramitadas se den en forma ordenada, quedando debidamente justificada la información registrada en los diferentes sistemas auxiliares y procesos contables de manera secuencial, permitiendo una transparencia en los sistemas.

(...)

8. *Devengo:* El registro de los ingresos y gastos públicos se efectuarán en función de su devengamiento, independientemente de la percepción efectiva de los recursos y del pago por las obligaciones contraídas.”

10. *Revelación Suficiente:* Los estados contables y financieros deben contener toda la información necesaria que exprese adecuadamente la situación económica - financiera y de los recursos y gastos del Ente; y de esta manera sean la base para la toma de decisiones.

Dicha información en consecuencia debe ser pertinente, comprensible, imparcial, verificable, oportuna, confiable, comparable y suficiente.

Cuando ocurran eventos o transacciones en términos monetarios extraordinarios o que ameriten algún tipo de explicación para que la información sea transparente, se deberán poner notas explicativas al pie de los estados financieros y otros cuadros.”

En el Manual de Organización de la Gerencia de Pensiones (actualización diciembre 2015), entre las funciones sustantivas del Área Contabilidad IVM, establece entre otras las siguiente:

“Nivel: Área Contabilidad

Realiza el registro oportuno y confiable de las transacciones contables generadas en el sistema de préstamo, elabora los estados financieros y las conciliaciones, para lograr una administración efectiva del régimen de pensiones.

A continuación se desglosan las funciones sustantivas a ejecutar en esta unidad:

- Contabilizar y controlar las transacciones, con base en la información del sistema de préstamos institucionales, con el objeto de facilitar la toma de decisiones a las autoridades superiores....
- Realizar el precierre y cierre contable del sistema de préstamos, con base en la normativa vigente, para lograr la elaboración oportuna de los estados financieros....
- Depurar contablemente las cuentas individuales, de acuerdo con las disposiciones de control interno, con la finalidad de mantener actualizadas las transacciones....
- Formular y proponer a la autoridad superior las políticas, las normas y los lineamientos en materia de su competencia, a partir de las investigaciones y los estudios técnicos realizados, entre otros aspectos, para uniformar los criterios que se deben aplicar para el desarrollo efectivo de la gestión. (...)
- Evaluar y controlar las actividades sustantivas asignadas, mediante el establecimiento del sistema de control interno, la definición de indicadores de gestión, la rendición de cuentas, la elaboración de



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

instrumentos y el análisis de los resultados, con el propósito de detectar desviaciones y corregirlas con oportunidad....

- *Diseñar, actualizar y evaluar el sistema de control interno, con base en las políticas y lineamientos definidos, con la finalidad de lograr una sana administración de los recursos y el cumplimiento efectivo de los planes, objetivos y metas establecidas. (...)*

En relación con el tratamiento contable de la Cartera de Créditos Hipotecarios, la principal causa de las deficiencias observadas es la falta de una correcta aplicación del marco normativo contable adecuado para este proceso. Además, estas cuentas no están sujetas a la regulación de organismos de supervisión, a diferencia de las instituciones financieras que gestionan productos similares y que deben cumplir con las estrictas regulaciones establecidas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

En este contexto, la Superintendencia de Pensiones (SUPEN) ejerce una supervisión sobre el Régimen de Pensiones de la Caja Costarricense de Seguro Social, este organismo al igual que la SUGEF, se encuentran bajo la normativa del Consejo Nacional de Supervisión de Sistema Financiero (CONASSIF), que es el órgano de máxima jerarquía en el sistema financiero costarricense. Este consejo se encarga de ejercer control sobre las distintas superintendencias que regulan sectores específicos.

Para sus entes regulados, el CONASSIF ha establecido la utilización del marco de referencia contable de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), aplicando específicamente la NIIF 9 “*Instrumentos Financieros*” a este tipo de instrumentos.

Por una parte, el Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM), ha adoptado normas de la SUGEF como lo es la fórmula de cálculo de índice de morosidad establecida en el Acuerdo SUGEF 24-00. Sin embargo, en lo que respecta al tratamiento contable, actualmente aplica los “*Principios de Contabilidad Aplicables al Sector Público*”, lo cual no se ajusta completamente a las necesidades del proceso y que tampoco aplican de manera uniforme, situación que es particularmente evidente en el caso del registro de las Pólizas de Vida-Incendio, que se gestionan con un enfoque de base efectivo.

Asimismo, la Institución se encuentra implementando las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP), para lo cual el IVM debe aplicar: NICSP 28 Instrumentos Financieros: Presentación, NICSP 29 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición y la NICSP 30 Instrumentos Financieros: Información a Revelar; para los créditos hipotecarios.

Es importante destacar que, aunque se mencionan dos marcos normativos contables —las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP)— aplicables a diferentes sectores de la economía, ambos comparten principios contables básicos que deberían estar en práctica. Estos incluyen el devengo, el reconocimiento de cuentas por cobrar y la presentación de la información financiera, entre otros.

En línea con la implementación en que se encuentra la institución, se conformó la “*Comisión Institucional para la Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público*” encargada de la coordinación de dicho proceso. Según el oficio PE-3599-2023 del 06 de setiembre 2023 y suscrito por la MSc. Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, Presidente Ejecutiva, se informó a toda la Institución la conformación de esta comisión, en la cual la Gerencia de Pensiones es considerada un miembro integral. La participación de esta gerencia se estableció en la Dirección Financiera Administrativa, de acuerdo con la “*Tabla 1...*” del mencionado documento.

Referente al tratamiento contable de las Pólizas Vida-Incendio, estas situaciones surgieron porque no existe un conocimiento adecuado por parte de las Unidades encargadas del proceso de pólizas de los Créditos Hipotecarios, sobre el tratamiento y registro contable que debe efectuarse en esos trámites, así como por la necesidad institucional de disponer de un procedimiento operativo que oriente a la Administración en las gestiones Financieras y Contables.

En términos de conciliación y depuración de cuentas contables, puede atribuirse a diferentes causas entre las que se destacan, la falta de conciliación oportuna y claridad de criterios técnicos-contables a la hora de aplicar los registros, así como la falta de un proceso estructurado de revisión y supervisión.

El 07 de noviembre 2024, por medio del oficio AI-1803-2024, este Órgano de Fiscalización y Control envió una serie de consultas al Licenciado Johnny Badilla Castañeda, jefe del Área Contabilidad IVM de la Dirección Financiera Administrativa, en relación con el registro y conciliación contable de las cuentas relacionadas con los Créditos Hipotecarios, como la 250-00-1 “Préstamos Hipotecarios y Otros Seguro Invalidez, Vejez y Muerte”, 320-58-0 “Depósito póliza colectiva incendio SPH” y 320-57-1 “Depósito póliza colectiva vida SPH”, entre otras. El Lic. Badilla Castañeda en atención a lo solicitado remitió el oficio DFA-AC-0857-2024 del 13 de noviembre 2024, indicando entre otras cosas lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

(...) registro contable de los Créditos Hipotecarios clasificados por nivel de morosidad (...) nota de revelación en los Estados Financieros con información más precisa de este tema.

(...) Para abordar esta problemática, la Subárea Gestión de la Cobranza ha implementado diversas alternativas para que los prestatarios puedan realizar arreglos de pago y regularizar su situación de morosidad. Como resultado, la mayoría de los casos logran superar la fase de cobro judicial y pasan a cobro administrativo, que actualmente corresponde al 97% de la cartera del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte. En cambio, solo aproximadamente un 3% de los casos de cobro judicial llega a un remate.

Por esta razón, esta administración considera que no es necesario elaborar una nota revelatoria, ya que, como se mencionó, aproximadamente un 3% de los casos corresponde a cobro judicial. Este porcentaje no es relevante, dado que representa un monto no significativo dentro de los Estados Financieros del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte.

(...)

(...) se registra la cuenta por cobrar de las pólizas de vida e incendio de las operaciones que se encuentran en los estados "Cobro Administrativo", "precobro" y "cobro judicial"? (...)

(...) desde esta Área Contable no se realiza el registro de la cuenta por cobrar, ya que, tal como ustedes mencionan, se trabaja sobre la base de efectivo. Esto significa que la cuenta se carga al INS únicamente cuando el prestatario cancela la cuota hipotecaria correspondiente al mes.

(...)

(...) subcuentas contables 250-01-0 "Préstamo Hipotecario Vivienda Particulares" y 250-02-8 "Préstamo Hipotecario Vivienda Empleados" presentan saldos diferentes (...). ¿Cuál es el motivo de dichas variaciones? ¿Se tienen identificados los registros que causan dichas diferencias? ¿Cuál es el proceso de conciliación de dichas subcuentas contables? (...).

(...)

Las diferencias mostradas al 31 diciembre 2023 y al 30 de abril 2024, se debe a las siguientes casuísticas:

a) Pueden originarse por errores en el registro de los pagos entre las cuentas 250-01-0 y 250-08-5, lo cual ocurre porque el SIPA no realiza la diferenciación adecuada de las cuentas, lo que requiere una reclasificación entre ambas.

b) A nivel del Mayor y no a nivel del Auxiliar, el Área de Tesorería envía semanalmente un archivo con los pagos ingresados por medio de cheques. El compañero encargado de la contabilidad ingresa estos pagos a nivel del Auxiliar. Al final de cada mes, se realiza la conciliación entre los datos del SIPA VRS el Auxiliar. A través de este proceso, se pueden identificar diferencias con el Mayor, debido a que los registros se ingresan en el mes.

Sin embargo, este tema ya está siendo abordado por el Área de Tesorería en coordinación con el Área de Crédito y Cobro, con el objetivo de evitar futuras diferencias.

Lo manifestado anteriormente, corresponde a la falta de un sistema en línea en tiempo real.

(...)

8 – (...) Auxiliar de las cuentas por cobrar de intereses corrientes, mencionadas en la pregunta #6, que no sea el "Estado de movimientos mensuales de cuentas individuales"?

Si su consulta está relacionada con las cuentas mencionadas en la pregunta #6 (250-01-0 y 250-02-8), le informo que estas sí disponen de un auxiliar, que se emite por medio del Sistema de Créditos (GECREDIT). Sin embargo, si su consulta hace referencia a las cuentas de intereses (126-52-0, 126-54-6, 126-55-2 y 126-58-7), le informo que estas sí cuentan con un auxiliar denominado cuenta individual, en el cual se identifican las operaciones, débitos, créditos y saldos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

9 - Favor explique ¿Cuál es el sustento técnico y documental para solicitar la realización del asiento 2401249900058 (...), el cual genera ajustes a la cuenta de gasto 945-08-2 "Ajustes del Periodo SICRE"?

(...)

Por esta razón, se realizaron dos asientos de ajuste: el asiento #23-2401249900057 para registrar correctamente los débitos en el Auxiliar, y el asiento #2401249900058 para corregir los créditos negativos. En cuanto al uso de la cuenta de ajuste, en el asiento #57 se utilizó la cuenta 845-08-0, y en el asiento #58 se utilizó la cuenta 945-08-2, sin que esto haya generado ningún gasto en el periodo. (...)

Así mismo, a solicitud de esta Auditoría Interna mediante correo electrónico Institucional del 14 de noviembre 2024, se le solicita al Lic. Johnny Badilla Castañeda, una ampliación de las respuestas a las consultas No. 8 y 9 del oficio citado anteriormente, el cual, mediante el documento DFA-AC-0862-2024 del 15 de noviembre 2024, el licenciado responde lo siguiente:

"8- (...) En la sesión del día de hoy a las 8:30am el Lic. Mario Fernández Maroto, nos indicó que las cuentas por cobrar de los intereses de la cartera de créditos hipotecarios, no contaba con un Auxiliar en el GeCredit. De esta manera por este medio estamos confirmando dicho dato".

(...) Como usted mencionó, no se dispone de un auxiliar dentro del Sistema GECREDIT, ya que no ha sido necesario contar con este reporte. Tal como se explicó, se trabaja con el auxiliar (cuenta individual) emitido por el Área Técnico Contable Institucional.

(...) respuesta número 9, en el cual menciona lo siguiente:

2. "Adicionalmente, como Anexo al punto No. 9 se nos suministró un documento el cual contenida el número de comprobante 2401249900057, como se observa en la siguiente imagen:

Asientos por mayorizar

| N° Asiento | Fecha | Documento | Estado | Aprobado | Subsistema | Hecho Por |
|------------|------------|--------------|----------|----------|------------|-----------|
| 1705041 | 11/01/2024 | AD 1705041 | Completo | Si | COG COG | 401410638 |

Detalle
Ajuste para registrar debitos del Auxiliar debido a que el asiento # 2412239900054 de Dic. 2023, afecto los creditos. Afecta solo Auxiliar. OP. 4400018

| Cuenta Cont | Nombre | Tipo Documento | Débitos | Créditos | Cuenta Individual | |
|-------------|--|----------------|---------------|----------------|-------------------|---------|
| 250010 | Caja PrUst. Hipotecario Vivienda Pariculares | 23 | 2401249900057 | €19 873 100,50 | €0,00 | 4400018 |
| 845080 | Ajustes del periodo SICRE para créditos | AD | 2401249900057 | €0,00 | €19 873 100,50 | |

Requerimos nos suministren el comprobante 2401249900057 con el respaldo documental. Ya que realizando las consultan en los Mayores Auxiliares del 2023 y 2024, ese registro no aparece. (...)

En relación con este punto, le informo que este asiento se realizó internamente, es decir, fue aplicado directamente en el Sistema GECREDIT, afectando únicamente el auxiliar de dicho sistema para registrar correctamente los débitos. Esto se debió a que, en el asiento original, no se había utilizado el código correspondiente (23 "código cheques"). Este asiento se generó en virtud de una retención por avance obra de construcción del Crédito Hipotecario, específicamente a la operación 4400018 (...).

Como complemento, el 09 de octubre 2024, mediante correo electrónico Institucional, el Lic. Jesús Antonio García Gamboa remite el oficio DFA-AC-0545-2024 del 05 de agosto 2024, remitido a la Subárea de Contabilidad Operativa, como respaldo documental del comprobante 2407249900075 referente a la "solicitud de aplicación asiento de diario en Cuentas por Cobrar Intereses Préstamos Hipotecarios IVM" en donde se menciona:

"(...) solicita de su amable colaboración con respecto al trámite e inclusión, del asiento de diario # 2407249900075 del IVM, el cual permite el registro de los ajustes según la conciliación y depuración de la cuenta mencionada en el asunto ya que actualmente esta cuenta posee un saldo con antigüedad considerable y las mismas se encuentran canceladas en el sistema Ge-Credit."

De conformidad con lo expresado por la Administración, en las respuestas contenidas en los oficios DFA-AC-0857-2024 del 13 de noviembre 2024, DFA-AC-0862-2024 del 15 de noviembre 2024 y correo electrónico Institucional del 09 de octubre 2024, esta Auditoría Interna procede a referirse a los siguientes aspectos:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

Sobre la consulta No. 2: esta Auditoría Interna sostiene que la revelación detallada de la morosidad en los estados financieros no debe verse únicamente como una cuestión de relevancia cuantitativa, sino como un elemento clave para la transparencia financiera. La clasificación de las operaciones por niveles de morosidad, así como la divulgación del porcentaje correspondiente, son aspectos que permiten a los usuarios de los estados financieros obtener una visión clara y precisa de la clasificación de los créditos y la posible exposición a riesgos financieros.

Sobre la consulta No. 6: en el Anexo #1 al oficio DFA-AC-0857-2024, se indica que las correcciones de las diferencias identificadas en las subcuentas contables donde se registra el monto principal de los créditos hipotecarios, se aplicaron en mayo 2024, por lo que se procedió a validar los saldos al 31 de agosto 2024, a fin de corroborar que dichos ajustes y conciliación de cuentas se estén realizando con oportunidad y de manera periódica, no obstante se continúa presentando diferencias como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro No.32. Comparación saldos entre el Auxiliar y el balance, al 31 de agosto 2024 (en colones)

| Cuenta | Descripción | Total Balance | Total Auxiliar | Diferencias Cartera |
|----------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------|
| 250010 | PRES.HIPOT.VIVIENDA.PART. | 50,260,610,928.69 | 50,103,505,635.19 | 157,105,293.50 |
| 250028 | PRES.HIPOT.VIVIENDA EMPL | 31,588,272,134.84 | 31,745,300,360.24 | (157,028,225.40) |
| Totales | | 81,855,020,801.34 | 81,854,943,733.24 | 77,068.10 |

Fuente: Elaboración propia del Auxiliar de Créditos Hipotecarios y los Balances del Seguro

Por lo anterior, es relevante mencionar la importancia de realizar una conciliación y depuración de subcuentas contables de manera oportuna, con el fin de asegurar la precisión y fiabilidad de la información financiera presentada en los estados financieros, debido a que una adecuada conciliación permite identificar y corregir posibles errores, omisiones o inconsistencias en los registros contables, garantizando que las cifras reflejen de manera fiel la realidad económica de la Institución.

Sobre la consulta No. 8: Es fundamental la existencia de un auxiliar en el Sistema GeCredit para la conciliación de las cuentas de intereses por cobrar de los créditos hipotecarios, que permita garantizar la precisión y transparencia en los registros contables. Este auxiliar actúa como una herramienta clave para que el Área de Contabilidad realice la revisión y conciliación de las subcuentas contables de manera efectiva, asegurando que los saldos de las partidas de intereses coincidan con los registros de cada cobro efectuado, por cuanto la utilización de estos reportes asegura que se pueda llevar a cabo una reconciliación precisa, evitando errores y posibles inconsistencias que podrían afectar la integridad de la información financiera-contable de la institución.

Sobre la consulta No. 9 relacionado con los ajustes a la subcuenta de gasto 945-08-2 "Ajustes periodo SICRE": en relación con el comprobante 2401249900057, se realizó una consulta en los Mayores Auxiliares Contables, sin embargo, no se logró localizar dicho registro, la Administración indicó que este movimiento fue procesado exclusivamente a nivel interno, dentro del Sistema GeCredit, en el Auxiliar de Créditos Hipotecarios, sin embargo, esta práctica no es correcta, ya que todos los registros realizados en el auxiliar deben estar debidamente reflejados también en los registros contables. La función del auxiliar contable es servir como un reflejo preciso de la contabilidad, lo que implica que ambos deben estar sincronizados. La falta de este registro contable genera inconsistencias entre los saldos que se muestran en los estados financieros, lo que puede afectar la fiabilidad y precisión de la información presentada.

Con respecto al comprobante 2407249900075, es importante resaltar que cualquier ajuste realizado a los resultados financieros de la institución debe estar respaldado por un análisis previo exhaustivo que justifique y fundamente de manera adecuada la necesidad del movimiento. En este caso específico, el hecho de que una operación esté "cancelada" no debe considerarse como una justificación automática para liquidar saldos sin un análisis riguroso, basado en una evaluación que permita verificar la razonabilidad de la operación y el impacto en los saldos contables, por cuanto se corre el riesgo de generar inconsistencias en los Estados Financieros institucionales.

En línea con lo anterior, en los informes AFINPE-93-2020 "Auditoría de carácter especial sobre la gestión integral de los procesos contables desarrollados por el Área de Contabilidad de I.V.M." del 21 de setiembre 2020 y el AFINPE-0038-2024 "Auditoría de carácter especial sobre la evaluación integral de la Subárea Gestión de la Cobranza del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte" del 13 de agosto 2024, se expuso ampliamente las principales causas sobre la problemática de conciliación de cuenta en el Área de Contabilidad IVM, abordándose temas similares.

De esta manera, la Dirección Financiera Administrativa a través del Área Contabilidad IVM, y conforme a las funciones sustantivas establecidas en "Manual de Organización de la Gerencia de Pensiones (actualización diciembre 2015)", debería liderar tanto el proceso de implementación referente a la cartera de créditos, como la conciliación y depuración de cuentas contables relacionadas. Además de fortalecer y robustecer el tratamiento contable actual, garantizando la transparencia y la adecuada gestión de esta cartera hipotecaria.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

El actual tratamiento contable y la falta de un control adecuado sobre las cuentas por cobrar de los créditos hipotecarios podrían estar generando un uso indebido de los recursos de la CCSS. Esto subraya la urgente necesidad de revisar y mejorar estos procesos, a fin de proteger la integridad financiera de la Institución y garantizar el cumplimiento de sus obligaciones.

La ausencia de un registro individualizado de las cuentas por cobrar correspondientes a las primas de aseguramiento de pólizas de vida e incendio dificulta un control adecuado y un seguimiento efectivo de lo adeudado. Esto representa un riesgo significativo, ya que podría generar incertidumbre sobre los montos pendientes de recuperación de los fondos ya desembolsados por la Caja. De no reintegrarse estos recursos, podrían convertirse en una carga financiera para la Institución, lo que contravendría sus responsabilidades y compromisos establecidos.

La inexactitud de las conciliaciones no solo afecta la precisión de los registros contables, sino que también tiene implicaciones significativas en la gestión financiera y en la toma de decisiones estratégicas. La persistencia de estas inconsistencias sugiere la existencia de problemas sistemáticos en la forma en que se registran y gestionan las transacciones, lo cual podría minar la confianza en los informes financieros.

Además, la ausencia de un proceso adecuado de conciliación en las cuentas mencionadas impacta directamente en la calidad de la información financiera y contable utilizada para la elaboración de los estados financieros del IVM. Esto compromete la precisión de los datos presentados y puede generar desconfianza en su contenido. Los jefes y responsables de la toma de decisiones podrían verse influenciados por información poco fiable, lo que puede llevar a decisiones erróneas o ineficaces. Esta falta de confianza también dificulta la evaluación adecuada del desempeño financiero y la planificación estratégica a largo plazo, afectando la sostenibilidad de la cartera.

12. Sobre los riesgos identificados en el estudio

Esta Auditoría identificó oportunidades de mejora, en los riesgos contenidos en la herramienta de “*Reporte de Riesgos revisión NOVAPLAN 2023*”, del Área de Crédito y Cobros, ya que se contemplan nueve riesgos a saber: EX-02: Epidemias, FI-03: Crédito, FI-05: Mercado, FI-06: Tasa de Interés, RH-02: Falta de Recurso Humano, TI-04: Funcionario no tiene accesos a los sistemas informáticos requeridos, RH-01: Personal no capacitado, OP-01: Pérdida de información física, OP-03: Debilidades en el monitoreo, supervisión y control de las actividades y I-02: Falla en la conectividad de los sistemas de información, los cuales a criterio de Auditoría resultan insuficientes.

Con base a lo expuesto, se informa a esa Área sobre los riesgos identificados en el estudio actual, a fin de que sean valorados y se establezcan las medidas de control correspondientes, en concordancia con las recomendaciones emitidas por este Órgano de Fiscalización y Control. Además, se insta a la administración a implementar las acciones adicionales que se consideren necesarias para abordar de manera efectiva los riesgos identificados, los cuales se muestran en el **Anexo 5**.

En la Ley General de Control Interno, Artículo 14 Valoración del Riesgo, se indica:

“En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- a) *Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos.*
- b) *Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.*
- c) *Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable.*
- d) *Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el Capítulo III: Normas sobre valoración del riesgo, mencionan:

“(…)

- 1.1 *Valoración del riesgo. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. Las autoridades indicadas deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

- 1.2 *Sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI). El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y poner en funcionamiento un sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI).*
- 1.3 *El SEVRI debe presentar las características e incluir los componentes y las actividades que define la normativa específica aplicable. Asimismo, debe someterse a las verificaciones y revisiones que correspondan a fin de corroborar su efectividad continua y promover su perfeccionamiento.*
- 1.4 *Vinculación con la Planificación institucional. La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y en consecuencia, de los riesgos correspondientes”*

La causa del tema descrito en este numeral, podría estar relacionada con la falta de una identificación y evaluación exhaustiva de los riesgos en las Áreas de Crédito y Cobros y sus subárea adscritas, esto por cuanto están centrados principalmente en ciertos tipos de riesgos (como los relacionados con recursos humanos, sistemas informáticos o eventos epidemiológicos), pero podrían estarse omitiendo riesgos adicionales que afectan directamente el éxito de la gestión de otorgamiento de los créditos, tales como los identificados en el presente informe.

Adicionalmente, estas unidades, informan de manera mensual los riesgos emergentes al Área Administración de Riesgos, sin embargo en los oficios remitidos en el 2023, no se observa que se hayan adicionado nuevos riesgos; de esta manera es fundamental que esta Área tenga conocimiento de lo señalado por la Auditoría Interna en este informe, por cuanto según el Reglamento para la Administración Integral de Riesgos Financieros de los Fondos Institucionales, constituye la segunda línea de defensa, lo que implica que debe estar debidamente informada y actualizada sobre los riesgos identificados, para poder ejercer un rol proactivo en la gestión, mitigación y control de los mismos.

No mantener una clara identificación de los riesgos asociados al proceso de gestión de Créditos Hipotecarios podría ocasionar que no se atiendan con prontitud, lo que dificultaría la capacidad de la administración para establecer, planificar y ejecutar controles efectivos que faciliten una gestión óptima y adecuada.

CONCLUSIONES

La Institución se enfrenta a un desafío clave en la definición y ajuste de la tasa de interés para los créditos hipotecarios, lo anterior, ante la no incorporación de una serie de mejores prácticas y elementos esenciales que las entidades financieras más avanzadas aplican para optimizar la rentabilidad y la sostenibilidad del producto. En ese sentido, la aplicación de un enfoque integral que considere aspectos como los costos de los fondos, el costo del producto, la capacidad instalada, el margen de pérdida esperada, y la diversificación de productos, puede contribuir a la competitividad y eficiencia del sistema actual. Esto, a su vez, afecta las condiciones en las que se otorgan los créditos, impidiendo que se maximicen los recursos de la Reserva de Pensiones, que son vitales para la estabilidad financiera de la Institución.

El análisis realizado por el Área de Crédito y Cobros, que toma en cuenta variables como la inflación, la tasa de rendimiento mínima actuarial, los gastos administrativos y el índice de morosidad, lo cual es importante, sin embargo, debe ir acompañado de una consideración más profunda de los riesgos crediticios y un ajuste de las tasas de interés que refleje de manera más precisa las realidades del mercado. La implementación de un análisis de riesgo más detallado, junto con la adopción de herramientas tecnológicas para la evaluación de la capacidad de pago y la segmentación de los prestatarios según perfil crediticio y cumplimiento de obligaciones financieras, permitirá una mejor gestión del proceso y una mayor equidad en las condiciones otorgadas para todos los grupos de futuros prestatarios.

Por otro lado, el estudio de las mejores prácticas de otras instituciones, tanto cooperativas como bancos, evidenció la importancia de optimizar el proceso a lo interno, lo que no solo mejorará la eficiencia, sino que también facilita la identificación de riesgos y la toma de decisiones informadas. Estas entidades también han demostrado que un análisis de estrés adecuado, la flexibilidad en las condiciones de los productos y un control riguroso de la morosidad son aspectos esenciales para garantizar la sostenibilidad financiera y la competitividad.

En cuanto al proceso de otorgamiento de créditos hipotecarios, el mismo presenta tiempos de espera prolongados, lo que afecta tanto la eficiencia operativa de la Institución como la satisfacción de los prestatarios. En promedio, se requieren hasta 161 días (5.4 meses) para completar el trámite desde la recepción de la solicitud hasta la firma de la hipoteca. Sin embargo, en los casos que implican construcción, este tiempo se extiende aún más, alcanzando un promedio de 424 días



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

(14 meses) hasta el último desembolso, lo que puede resultar en una carga administrativa considerable y una experiencia insatisfactoria para los prestatarios.

Además, en el caso de la operación 3800003, donde el prestatario presentó una denuncia ante la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía Industria y Comercio, podría acarrear resultados desfavorables como una multa, comprometiendo la reputación Institucional.

Esta demora podría ser un obstáculo importante para los solicitantes de créditos, generando incertidumbre y afectando su planificación financiera. Además, los tiempos largos de aprobación y desembolso aumentan los costos operativos y pueden limitar la capacidad de la Institución para competir con otros actores del mercado que ofrezcan procesos más ágiles.

El análisis realizado sobre los expedientes de créditos hipotecarios revela importantes debilidades en el resguardo y la gestión documental, lo que pone en riesgo la integridad y la transparencia de los procesos. El 92% de los expedientes revisados presenta alguna inconsistencia como deficiencias en la foliatura, la falta de firma o identificación en las actas de aprobación, la ausencia de documentos clave (como constancias y reportes crediticios) y la insuficiencia de la documentación en casos de créditos para construcción, afectando la calidad y la trazabilidad del proceso de crédito hipotecario. La mejora de los procesos documentales es crucial para asegurar la transparencia, la legalidad y la eficiencia en la gestión de los créditos hipotecarios, protegiendo así los intereses de la Institución y de los beneficiarios de los créditos

Otro aspecto a resaltar tiene que ver con la carencia de una depuración adecuada y oportuna de la información contenida en el "Auxiliar de Créditos Hipotecarios" representa una debilidad significativa en el proceso de control y gestión de la cartera de créditos del IVM. Las inconsistencias detectadas en los datos contenidos en este auxiliar podrían comprometer la calidad de los informes generados, afectando directamente la toma de decisiones estratégicas y operativas.

Dado que este auxiliar es un insumo fundamental para el monitoreo de la cartera y la generación de indicadores de rendimiento, su correcta gestión y depuración son cruciales para garantizar la precisión y fiabilidad de la información que respalda las subcuentas contables relacionadas con los créditos hipotecarios. Estas subcuentas tienen un impacto directo en la correcta contabilización de los préstamos otorgados y en la evaluación de la rentabilidad y el riesgo de la cartera.

En línea con lo evidenciado, se identificó una discrepancia de ₡6,270,140.44 (seis millones doscientos setenta mil ciento cuarenta colones con cuarenta y cuatro céntimos) entre el saldo desembolsado (₡20,729,859.56) y el auxiliar de créditos hipotecarios (₡27,000,000.00) para la operación 4400018. Esta diferencia sugiere errores en el registro o actualización de los desembolsos, además de que el crédito comenzó a generar cobros de cuotas en enero 2024, a pesar de no haberse desembolsado el monto total solicitado hasta agosto 2024.

Es necesario revisar y corregir estos registros para asegurar la precisión y coherencia de los datos en el sistema, implementando procedimientos de conciliación más rigurosos, con el fin de evitar inconsistencias que puedan afectar la gestión financiera.

Adicionalmente la Administración aplica una tasa de interés moratorio del 24%, lo cual no está alineado con lo estipulado en la Escritura Constitutiva de la operación. Según dicho documento, la tasa de interés moratorio debe ser equivalente a la tasa de interés corriente pactada en el contrato de crédito, lo que implica que debe ajustarse a las condiciones originalmente acordadas en cada operación.

Por lo tanto, es necesario que la Administración corrija este procedimiento y asegure que la tasa de interés moratorio esté en concordancia con la tasa establecida en los contratos, para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en la Escritura Constitutiva y las normativas legales aplicables.

La estandarización, definición y depuración de los procesos en las aplicaciones informáticas son fundamentales para asegurar un adecuado control, la clara asignación de responsabilidades y la rendición de cuentas, entre otros aspectos clave. Por ello, es esencial contar con un sistema de información integral que no constituya en un elemento limitante, sino en una herramienta que facilite la captura, centralización y acceso oportuno a información confiable, respaldando eficazmente el proceso de toma de decisiones.

La falta de satisfacción con el sistema impacta directamente en las expectativas de mejora continua y en la búsqueda de nuevas funcionalidades. En estos casos, las tareas podrían realizarse conforme a criterios individuales de los funcionarios, lo que contraviene los principios del control interno, particularmente el cumplimiento de los lineamientos técnicos establecidos. Esto compromete la definición clara del proceso y pone en riesgo el cumplimiento de los objetivos organizacionales.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

El desarrollo de sistemas de información a la medida, con sólidos mecanismos de seguridad y un adecuado manejo de la calidad de la información, optimiza los recursos institucionales y permite una atención oportuna tanto a usuarios internos como externos. Además, la integración e interoperabilidad con interfaces requeridas facilita la construcción de datos confiables, los cuales se convierten en insumos cruciales para una gestión eficaz y bien informada.

Por otra parte, se evidenciaron oportunidades de mejora en el proceso de indemnización de pólizas, particularmente en lo relacionado con el monto desembolsado por la aseguradora, donde se identificaron casos en los cuales no cubre completamente el saldo adeudado por el prestatario, lo que representa un riesgo para la institución. Además, se observó que la subcuenta contable 320-69-5 "Depósito Indemnización IVM-INS Vida" presenta saldos pendientes de liquidación, lo que impide su correcta aplicación ya sea al beneficiario o a las cuentas por cobrar del prestatario.

Asimismo, se detectaron inconsistencias en los expedientes digitales que respaldan los reclamos de indemnización, donde la documentación no es uniforme, lo cual puede afectar la trazabilidad y control del proceso.

Finalmente, la situación actual del tratamiento contable de la Cartera de Créditos Hipotecarios, así como la falta de aplicación estricta del marco normativo contable vigente, pone en evidencia deficiencias que requieren atención urgente. La ausencia de aplicación de la normativa para el tratamiento contable de estos créditos, sumada a la falta de supervisión y de un proceso estructurado de conciliación de cuentas, está generando riesgos significativos tanto para la transparencia financiera como para la correcta gestión de los recursos de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).

La implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP), debería ser un paso clave para contribuir en la mejora de la consistencia y fiabilidad de los registros contables, alineándolos con las mejores prácticas internacionales. Sin embargo, este proceso aún se encuentra en una etapa de implementación, y existen brechas en la capacitación y en la estandarización de los procedimientos operativos que dificultan la correcta aplicación de estas normativas.

Además, la falta de un registro individualizado de las cuentas por cobrar relacionadas con las primas de los seguros de vida e incendio y la inexactitud en las conciliaciones contables presentan riesgos financieros adicionales. Estos problemas afectan la precisión de la información financiera utilizada para la toma de decisiones estratégicas y pueden generar incertidumbre sobre los saldos pendientes de cobrar a los prestatarios.

Por tanto, es imperativo que la Dirección Financiera Administrativa, junto con el Área de Contabilidad de la Gerencia de Pensiones, asuma un rol proactivo en la implementación de las normativas contables y en la mejora de los procesos de conciliación y depuración de cuentas. De igual manera, se deben establecer procedimientos operativos claros y capacitación adecuada para garantizar la transparencia y la fiabilidad de los registros. Solo así se podrá salvaguardar la integridad financiera de la institución y asegurar la sostenibilidad a largo plazo de la cartera de créditos hipotecarios.

RECOMENDACIONES

AL LIC. JAIME BARRANTES ESPINOZA, GERENTE DE PENSIONES O A QUIEN OCUPE SU PUESTO

1. Establecer una estrategia de abordaje para la revisión y análisis integral de cada fase del ciclo de gestión de la cartera de créditos hipotecarios que coadyuve al cumplimiento de lo señalado en la recomendación 2 del presente informe, con un enfoque en la identificación y mitigación de riesgos, la mejora de la eficiencia operativa y la maximización de la rentabilidad. A partir de este análisis, se deberá instruir al Director Financiero Administrativo, quién en colaboración con sus unidades adscritas, será responsable de la ejecución de dicha estrategia, a fin de que implementen las acciones necesarias, ajustadas a las necesidades y prioridades identificadas en el estudio, así como los riesgos críticos que la administración considere relevantes para mitigar o gestionar de manera proactiva.

Igualmente, el Gerente deberá establecer un mecanismo de seguimiento y evaluación periódica para medir el desempeño y la efectividad de la estrategia implementada, permitiendo realizar ajustes cuando sea necesario, en función de los resultados obtenidos.

Para dar cumplimiento a la recomendación, el Gerente de Pensiones deberán remitir a este Órgano de Fiscalización y Control un informe detallado sobre la estrategia adoptada en relación con las mejoras implementadas en la gestión de la cartera de créditos hipotecarios, así como el mecanismo de seguimiento y evaluación periódica adoptada para asegurar que todo el proceso se ejecute de manera eficiente y efectiva. **Plazo: 8 meses.**



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

AL LIC. EITHEL COREA BALTODANO, DIRECTOR FINANCIERO ADMINISTRATIVO O A QUIEN OCUPE SU PUESTO

2. Realizar un proceso de revisión y análisis integral de todo el ciclo de gestión de la cartera de créditos hipotecarios, con el objetivo de identificar áreas de mejora y buenas prácticas que puedan ser adoptadas. Este análisis debe incluir la evaluación de cada etapa del proceso, desde el origen de los créditos hasta su seguimiento y recuperación, con un enfoque en la optimización de recursos, la reducción de errores y la mejora de la eficiencia operativa. Basado en los resultados que se obtengan, se deberán diseñar propuestas para una posible modernización del proceso, implementando tecnologías, procedimientos más ágiles y estrategias que incrementen la transparencia, la calidad del servicio y la rentabilidad de la cartera. Al mismo tiempo, se debe involucrar a todos los actores clave del proceso para garantizar que las mejoras sean prácticas, aplicables y alineadas con los objetivos estratégicos de la Institución.

Además de los aspectos que la Administración considere pertinentes para el análisis, se deben tener en cuenta los siguientes:

- a) Llevar a cabo un estudio detallado de todos los costos involucrados en la aprobación y administración de los créditos hipotecarios. Este análisis debe incluir no solo los costos operativos directos, sino también los honorarios de los notarios y peritos institucionales, los gastos administrativos y cualquier otro costo indirecto que impacte la rentabilidad.
- b) Actualizar la tasa de gastos administrativos y documentar en el instrumento que la Administración considere pertinente (procedimiento, instructivo, etc), todas las variables que componen la tasa, fórmula de cálculo y aplicación en la metodología.
- c) Incorporar en el análisis para la determinación de la línea de crédito (tasa interés), el "margen de pérdida esperada", para lo cual podrían solicitar el acompañamiento del Área Administración del Riesgo, esto con el fin de incorporar metodologías que actualmente utilizan otras instituciones bancarias para establecer una tasa de interés que ofrezca al mercado, garantizando una tasa más competitiva.
- d) Con base en el análisis de costos, se debe ajustar la tasa de interés y las condiciones del producto hipotecario para asegurar que cubran adecuadamente los costos y generen una rentabilidad suficiente para la entidad. Esto incluye revisar si los márgenes actuales son adecuados para las nuevas condiciones de mercado, así como la actualización de la Política de créditos hipotecarios existente.
- e) Asegurar que la política de créditos hipotecarios esté alineada con las mejores prácticas del mercado y las condiciones actuales, teniendo en cuenta los cambios normativos y las lecciones aprendidas de la experiencia operativa reciente, incorporar mecanismos para abordar los nuevos riesgos emergentes, como cambios en las tasas de interés, la morosidad creciente o factores macroeconómicos que puedan afectar la capacidad de pago de los prestatarios.
- f) Hacer un levantamiento del proceso de la gestión de otorgamiento de crédito, con el fin de identificar cada una de las etapas y gestionar los tiempos de respuesta en cada una de ellas, con el establecimiento de alertas en cada fase que permita atender oportunamente las solicitudes de crédito.
- g) Definir plazos internos para cada etapa del proceso y asegurarse de que todas las partes los respeten e implementar un sistema de seguimiento que permita a los gestores de crédito y a los supervisores verificar el cumplimiento de los plazos establecidos.
- h) Crear un flujo de comunicación más ágil entre las áreas involucradas (créditos, evaluación, legal, y financiera).
- i) Establecer indicadores de gestión claros y específicos que permitan monitorear y evaluar de manera continua el desempeño de los procesos operativos, financieros y estratégicos dentro de la Cartera. Estos indicadores deben diseñarse de forma que reflejen los objetivos clave, tales como la eficiencia operativa, la rentabilidad, la calidad del servicio al prestatario, el cumplimiento normativo y la gestión de riesgos.
Asimismo, se deben establecer mecanismos de seguimiento periódico, de modo que los responsables puedan identificar rápidamente cualquier desviación respecto a los objetivos establecidos, informar a los actores clave relevantes y tomar las acciones correctivas necesarias.
- j) Identificar las causas que propician que el Auxiliar de Créditos Hipotecarios, presente una serie de inconsistencias y ofrecer retroalimentación constructiva que fomente la mejora continua ya que esta herramienta es indispensable para el manejo de la cartera.
- k) Establecer, definir y mejorar la documentación de los expedientes, de manera que estos ofrezcan información precisa del proceso de otorgamiento de los créditos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

- l) Realizar las coordinaciones pertinentes para que el Área de Crédito y Cobros, pueda acceder al Centro de Información Crediticia (CIC), con el fin de consultar el historial de endeudamiento de los futuros prestatarios; optimizando la fase de análisis de crédito y disminuyendo el riesgo de no contar con información precisa.

Adicionalmente, valorar solicitar un asesoramiento por parte de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), con el objetivo de evaluar si las prácticas actuales de gestión y administración de la cartera cumplen con los requisitos normativos básicos establecidos para la cartera de crédito hipotecario. De ser necesario, se deberán implementar ajustes en los procedimientos internos para alinearse con esas normativas, lo cual contribuiría a reducir riesgos legales y operativos.

Asimismo, podría contribuir en asegurar que los procedimientos y estándares operativos estén alineados con las regulaciones vigentes, lo cual garantizaría el cumplimiento de la normativa financiera, contribuiría en el fortalecimiento de la transparencia en los procesos, se mejorarían los controles internos, la confianza de los prestatarios y a largo plazo contribuiría a una gestión más eficiente y responsable de la cartera.

Sin perjuicio de las obligaciones que tiene la Administración de presentar informe de resultados ante la Junta Directiva. Para dar atención a la recomendación, deberá presentar ante esta Auditoría Interna el plan de trabajo alineado con la estrategia de abordaje establecida por el Gerente de Pensiones en la recomendación 1, que contenga las actividades, responsables y tiempos establecidos, con un enfoque en la definición de la estrategia a seguir para la gestión de la cartera de créditos hipotecarios, asegurando que las acciones propuestas sean claras, viables y alineadas con los objetivos estratégicos de la Institución. **Plazo: 6 meses**

De igual forma, para la atención integral de la recomendación, el Director Financiero Administrativo deberá presentar un informe de la implementación de la estrategia planteada en el plan de trabajo, así como la documentación relacionada con el análisis (estudio de costos del producto, política de créditos hipotecarios aprobada por Junta Directiva, indicadores de gestión, alertas implementadas en el sistema, actualización de las tasas de gastos administrativos, entre otros). **Plazo: 15 meses.**

3. Efectuar con el apoyo de la Gerencia de Pensiones y la Gerencia Administrativa una valoración técnica, jurídica y financiera en relación con la necesidad de fortalecer el apoyo en la gestión que brinda la Dirección Jurídica con la dotación de Notarios Institucionales para efectuar la formalización de la Escritura constitutiva de la Hipoteca, necesaria para el otorgamiento de los créditos hipotecarios, esto fundamentado en el hallazgo No. 2, los cuales evidencian que los tiempos actuales de gestión están afectando la oportunidad en el otorgamiento de los créditos hipotecarios. De acuerdo con datos proporcionado por la jefatura del Área de Crédito y Cobro, este proceso de formalización se ha extendido hasta tres meses en espera para poder trasladar la solicitud de constitución de hipoteca al Área de Gestión Notarial.

Además, revisar y desarrollar con la Dirección de Arquitectura e Ingeniería una estrategia para la asignación de casos de peritaje, dado que el Área de Desarrollo Inmobiliario y Construcción que actualmente ejecuta esta función, ha señalado que tienen la prioridad de atender los proyectos institucionales antes que las solicitudes de la Gerencia de Pensiones, esta priorización podría generar el riesgo de retrasos en el proceso de formalización de créditos hipotecarios, especialmente ante eventos imprevistos.

Para fundamentar esta petición, deberá aportarse por parte de la Dirección Financiera Administrativa los estudios relacionados con los riesgos del proceso, tiempos óptimos establecidos para cada etapa de la gestión de otorgamiento de los créditos alineados con la recomendación No.2, que permita visibilizar dónde se presentan los principales tiempos de espera.

Esta propuesta deberá valorarse a partir de los resultados obtenidos y hacerse de conocimiento de la Junta Directiva para su respectiva aprobación.

Para el cumplimiento de la recomendación, se deberá aportar a esta Auditoría los análisis técnicos efectuados sobre los riesgos de la actividad, los tiempos óptimos establecidos, y la eventual propuesta que se llegue a establecer para fortalecer la gestión de formalización de la Escritura constitutiva de la Hipoteca de los créditos, así como la estrategia adoptada para mitigar el posible riesgo de mora que pueda surgir por la priorización del servicio de peritaje que brinda el Área de Desarrollo Inmobiliario y Construcción de la Dirección de Arquitectura e Ingeniería. **Plazo 12 meses**

4. De acuerdo con lo evidenciado en el presente estudio, integrar un equipo de trabajo con representación de las instancias que estime pertinente con el fin de realizar una revisión integral respecto al sistema de información GECREDIT y los aspectos citados en los hallazgos 7, 8 y 9 del presente informe, relativos a:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

- Integración de alertas, depuración de funcionalidades subutilizadas, implementación de funcionalidades necesarias para efectuar el proceso operativo en el aplicativo.
- Existencia de un expediente digital crediticio.
- Nivel de satisfacción del usuario final, causas y estrategias de mejora.
- Elementos expuestos en el hallazgo No. 9 referentes a calidad, seguridad, confiabilidad de la información, existencia de indicadores oportunos, así como interoperabilidad con aplicativos que se estime pertinente.
- Definición de una estrategia para que el rol de Propietario de Producto establecido en la metodología SCRUM se cumpla tal cual corresponde.
- La creación o actualización, así como la divulgación de documentos técnicos y otros que faciliten al usuario la ejecución de sus labores.
- Otras valoraciones que esa Gerencia estime procedentes.

Los resultados obtenidos en el análisis desarrollado deberán hacerse de conocimiento del Comité de Usuarios a fin de establecer un plan de acción con plazos, responsables y actividades orientadas a gestionar las medidas que se consideren necesarias para atender los riesgos señalados por este Órgano de Fiscalización y Control.

En el mismo orden de ideas, esa dirección establecerá las medidas de control necesarias para garantizar el cumplimiento y seguimiento posterior de las actividades definidas en el plan de acción mencionado.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitirse a esta Auditoría Interna en un **plazo de 12 meses**, a partir de la recepción del presente informe, la documentación que acredite el análisis efectuado, el plan de acción elaborado, la evidencia del cumplimiento de las actividades identificadas en el plan, así como los mecanismos de monitoreo previo y posteriormente establecidos.

5. Analizar el contenido del hallazgo No. 11 con la finalidad de mejorar el tratamiento, registro y revelación de los Créditos Hipotecarios relacionados con la cuenta mayor 250-00-1 "Préstamos Hipotecarios y Otros Seguro Invalidez, Vejez y Muerte". Así como el tratamiento contable y registro de la Cuenta por Cobrar por concepto de aseguramiento vida e incendio y la conformación de un Auxiliar en el GeCredit de las cuentas por cobrar de intereses de los préstamos hipotecarios.

Asimismo, deberá instruir al Área Contabilidad IVM para que realice la conciliación y depuración de las subcuentas: 250-01-0 "Préstamo Hipotecario Vivienda Particulares", 250-02-8 "Préstamo Hipotecario Vivienda Empleados", 126-52-0 "Cuenta por Cobrar Intereses Préstamos Hipotecarios Particulares C.V.", 126-54-6 "Cuenta por Cobrar Intereses Préstamos Hipotecarios Empleados V.F.", 126-55-2 "Cuenta por Cobrar Intereses Préstamos Hipotecarios Empleados" 126-58-7 "Cuenta por Cobrar Intereses Préstamos Hipotecarios Particulares E. V.", 320-58-0 "Depósito póliza colectiva incendio SPH" y 320-57-1 "Depósito póliza colectiva vida SPH".

Para lo anterior, siendo que en la recomendación No. 1 y 2 del informe AFINPE-038-2024 "Auditoría de carácter especial referente a la confiabilidad de la información utilizada para la elaboración de los Estados Financieros del Seguro de Pensiones" del 13 de agosto 2024, se solicitó la conformación de un equipo de trabajo, para el análisis integral de los hallazgos y la realización de un proceso de revisión y análisis para la conciliación de las cuentas y subcuentas a cargo del Área Contabilidad IVM, se requiere incorporar en ese contexto la integración de los resultados dentro del análisis del presente informe.

Para el cumplimiento de esta recomendación la Administración deberá comunicar a este Órgano de Fiscalización y Control por medio de un informe la incorporación de este análisis en el plan de acción en dichas recomendaciones 1 y 2 del informe AFINPE-0038-2024. **Plazo: 2 mes.**

Para la atención integral de la recomendación, deberán remitir un informe completo de las acciones ejecutadas, ajustes normativos en cuanto a las mejoras incorporadas al tratamiento contable de la cuenta mayor 250-00-1 y de las subcuentas por cobrar por concepto de aseguramiento vida e incendio, además la conformación del auxiliar de las cuentas por cobrar de intereses de los préstamos hipotecarios, así como los asientos sobre la conciliación y depuración de las cuentas de intereses corrientes. **Plazo: 12 meses.**

6. Gestionar la apertura de todas las cuentas por cobrar de las primas de aseguramiento que corresponde a las pólizas de vida e incendio que resguardan las garantías de los Créditos Hipotecarios del Seguro de IVM, independientemente del momento de pago del prestatario, a fin de cumplir con los Principios de Contabilidad Aplicables al Sector Público, que permitan garantizar la integridad de la información financiero contable (Principio devengo). Por lo que deberán



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

establecer los canales de comunicación y coordinación entre el Área Contabilidad IVM, el Área de Crédito y Cobros y las unidades que considere pertinentes, para disponer de la información requerida oportunamente. (Hallazgo No. 11.2)

La recomendación se dará por cumplida una vez que la Administración presente el análisis técnico realizado, las instrucciones que eventualmente se lleguen a emitir, así como los asientos contables donde se evidencia la aplicación de lo que se llegue a determinar. **Plazo: 9 meses.**

7. Gestionar la revisión del procedimiento utilizado para el cálculo de los intereses moratorios, entre las unidades que esa Dirección Administrativa Financiera considere pertinentes, con el fin de garantizar que se apliquen de forma correcta las tasas acordadas y evitar futuros errores que puedan resultar en sobrecargos indebidos. Asimismo, realizar el análisis de los montos cobrados por este concepto, considerar la posibilidad de emitir un ajuste a los deudores afectados para rectificar el monto de los intereses cobrados en exceso, con el fin de corregir la situación y garantizar el cumplimiento de las obligaciones acordadas en la escritura constitutiva de la hipoteca.

Asimismo, es fundamental realizar ajustes necesarios en los registros contables correspondientes para reflejar los montos correctos de los intereses moratorios, eliminando cualquier discrepancia con los valores pactados contractualmente. En caso de que se presenten reclamos ante la Caja por la aplicación incorrecta de esta tasa de interés moratorio y exista algún tipo de afectación patrimonial, se deberán efectuar las investigaciones administrativas que en derecho correspondan.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización y Control en un **plazo de 9 meses**, a partir de la recepción del presente informe, la documentación que acredite el análisis efectuado, las acciones realizadas en cuanto a la afectación al prestatario, el requerimiento aplicado en el GeCredit, así como los asientos contables de ajuste correspondientes.

8. Realizar la revisión del caso presentado en el hallazgo No. 5, a fin de que se identifiquen los riesgos a los que se expone la Institución debido al manejo de la operación 4400018, relacionado con un plan de inversión de construcción que no había sido desembolsado al 100% y se inició con el cobro de la cuota mensual (principal más intereses y pólizas) al prestatario. Además, solicitar criterio legal sobre el proceso de cobro de intereses para este caso en específico, por cuanto según el "Reglamento para el Otorgamiento de Créditos Hipotecarios en el Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte" se debe cobrar intereses únicamente por los montos desembolsados previo a la culminación de la construcción y no anticipadamente por el total del préstamo. A partir de ese criterio generar una posible investigación para determinar las causas de dicho proceder y tomar las acciones correctivas.

Es relevante valorar si existen otras operaciones en la misma condición y analizar las implicaciones operativas, financieras y legales que podrían derivarse de una gestión similar en el futuro y a partir de ahí, se debería documentar un procedimiento detallado que se ajuste a las mejores prácticas, normas internas y regulaciones aplicables, para brindar orientación clara y precisa a los funcionarios sobre las acciones a tomar en situaciones similares.

Además, analizar las decisiones adoptadas con respecto al tratamiento de la operación, evaluando los registros contables derivados, si se produjo un incumplimiento a la normativa de los Créditos Hipotecarios, si se generaron cobros excesivos al prestatario o si se presentaron otras situaciones que desvíen el propósito o la integridad de la operación, de ser así efectuar las acciones que en derecho correspondan.

Para dar por cumplida la recomendación, la Administración deberá aportar la documentación donde consten los análisis y resultados producidos en la revisión de la operación 4400018, así como, el criterio legal sobre el manejo de los intereses por cobrar en estos casos. También, deberá presentar las acciones correctivas adoptadas para mitigar los riesgos identificados en la gestión de dichas operaciones y en situaciones similares futuras, así como el procedimiento establecido para el tratamiento de estos casos. **Plazo: 8 meses.**

9. Dar seguimiento al caso de la operación 3800003 (hallazgo 2), específicamente en lo relacionado con el prestatario CJSJ, quien interpuesto una denuncia ante la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Evaluar los riesgos que enfrenta la Institución en caso de una eventual resolución sancionatoria. Además, es necesario realizar un análisis sobre la posibilidad de iniciar un procedimiento de investigación preliminar para determinar responsabilidades y definir las acciones de regreso correspondientes, en caso de que se imponga una multa a la CCSS.

Además, analizar las decisiones adoptadas con respecto al tratamiento de la operación, evaluando los registros contables derivados, si se produjo un incumplimiento a la normativa de los Créditos Hipotecarios, si se generaron cobros excesivos al



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

prestatario o si se presentaron otras situaciones que desvíen el propósito o la integridad de la operación, de ser así efectuar las acciones que en derecho correspondan.

Para dar por cumplida la recomendación, la Administración deberá aportar la documentación donde consten los análisis y resultados producidos en el seguimiento al tema de la operación 3800003 y presentar las acciones correctivas adoptadas para mitigar los riesgos identificados en la gestión de dicha operación. **Plazo: 8 meses.**

10. Implementar un análisis detallado de los posibles riesgos asociados a las operaciones vinculadas por una misma garantía hipotecaria, tal como se evidenció en el hallazgo 4.1, donde la administración señaló en el documento de la morosidad de la cartera hipotecaria, elaborado por la Subárea Gestión de la Cobranza al 31 de diciembre 2023, como "Casos Especiales" en cobro judicial, indicando que dicha situación se presenta debido a que, existen operaciones, ya sea a nombre de un único deudor o distintos prestatario, que se mantienen ligadas entre sí al estar inscrita la garantía hipotecaria sobre un mismo número de finca. Por tanto, es necesario establecer un procedimiento para este tipo de casos, donde se analice y determinen todas las fundamentaciones técnicas y legales involucradas, con el objetivo de garantizar que la gestión de la morosidad se realice conforme a los lineamientos adecuados, protegiendo así el patrimonio institucional y mitigando los posibles riesgos asociados.

La recomendación se dará por cumplida cuando la administración presente el análisis realizado, así como el procedimiento establecido para el tratamiento de dichas operaciones. **Plazo 9 meses.**

AL LIC. ROY ALEXANDER RETANA MORA, JEFE ÁREA CRÉDITO Y COBROS O A QUIEN OCUPE SU PUESTO

11. Revisar de manera integral el proceso de indemnización de pólizas, con el fin de identificar y abordar las oportunidades de mejora que se mencionan en el hallazgo No.10 del presente informe, relacionadas con saldos descubiertos posterior a la aplicación de una reclamo de póliza, diferencias en el contenido documental de los expedientes digitales que respaldan las indemnizaciones y el trámite de los saldos pendientes de liquidar en la subcuenta contable 320-69-5 "Depósito Indemnización IVM-INS Vida". Además, se debe implementar un procedimiento para el seguimiento riguroso respecto esa subcuenta (320-69-5), para garantizar que los saldos pendientes sean liquidados de manera oportuna, ya sea mediante el desembolso directo al beneficiario o su correcta aplicación a las cuentas por cobrar del prestatario.

Además, es indispensable que se establezca un mecanismo de control que permita dar seguimiento eficiente y gestión oportuna, a los casos donde quedan saldos descubiertos en un crédito hipotecario, posterior a la aplicación de una indemnización, a fin de que se oriente a los funcionarios responsables de tramitar lo necesario para una recuperación efectiva y garantizar el resguardo del patrimonio institucional.

En cuanto a los respaldos documentales en los expedientes digitales, se recomienda llevar a cabo un proceso de análisis y revisión del contenido de éstos, con el objetivo de verificar su integridad, consistencia y garantizar que todos contengan la información necesaria y pertinente de manera uniforme, asegurando así que no falte ningún dato relevante que respalde adecuadamente los reclamos.

Para el cumplimiento de esta recomendación, la Administración deberá presentar a esta Auditoría Interna, un procedimiento documentado del trámite de recuperación de los saldos descubiertos, posterior a la aplicación de una indemnización, un informe con las acciones adoptadas, para la revisión y validación de los expedientes, asegurando que toda la documentación esté completa y conforme con los requisitos establecidos, además, aportar evidencia del seguimiento a los saldos que se encuentran en la subcuenta contable 320-69-5 "Depósito Indemnización IVM-INS Vida" y los asientos aplicados para su depuración. **Plazo: 12 meses.**

12. Actualizar el "Portafolio de Riesgos" que contenga de forma integral la totalidad de riesgos identificados en los procesos que se realizan en el Área de Crédito y Cobros y sus Subáreas, considerando los riesgos determinados en el presente informe, así como lo señalado en la "Guía Institucional de Valoración de Riesgos". Se establezcan los controles mínimos para mitigarlos y la metodología para monitorear de forma periódica su cumplimiento y eficacia. De conformidad con el hallazgo 12, de este informe.

El propósito es contar con una herramienta robusta que proporcione guías y estándares que permitan una administración más eficiente de los riesgos identificados en cada uno de los procesos ejecutados. Asimismo, se busca fomentar una cultura de gestión de riesgos y promover una administración alineada con los principios de eficiencia, eficacia y legalidad. Los riesgos identificados deberán ser puestos en conocimiento del Área de Administración de Riesgos de la Dirección Actuarial y Económica.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Para acreditar el cumplimiento de la citada recomendación, se deberá suministrar el “Portafolio de Riesgos”, que contenga de forma integral y actualizada la totalidad de riesgos identificados. **Plazo: 9 meses**

AL LIC. JOSÉ LUIS QUESADA MARTÍNEZ, JEFE ÁREA ADMINISTRACIÓN RIESGO O A QUIEN OCUPE SU PUESTO

13. Efectuar un análisis detallado de los hallazgos derivados del presente estudio, a fin de garantizar que los mismos sean debidamente evaluados por esa área y valorar ser incorporados eficazmente en las metodologías y procedimientos vigentes para la identificación, medición y monitoreo de los diferentes tipos de riesgos. Esto de acuerdo con las disposiciones normativas establecidas en el Reglamento para la Administración Integral de Riesgos Financieros de los Fondos Institucionales, en cuanto a la gestión de riesgos y a las funciones y responsabilidades del Área a su cargo.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá suministrar un documento con el análisis solicitado, y la decisión de incorporación de nuevos riesgos relacionados con la cartera de créditos hipotecarios. **Plazo: 6 meses**

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el Artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los alcances del presente informe se comentaron el 29 de noviembre 2024 con la Gerencia de Pensiones, elaborado de manera presencial en el Edificio Laureano Echandi, piso 12 Oficinas de la Auditoría Interna a las 10:30 a.m., de acuerdo con la convocatoria realizada mediante el oficio AI-1905-2024 dirigido al licenciado Jaime Barrantes Espinoza, Gerente de Pensiones, licenciado Eithel Corea Baltodano, Director Financiero Administrativo, licenciado Roy Alexander Retana Mora, jefe Área Crédito y Cobros y el Licenciado, jefe Área Administración Riesgo de la Dirección Actuarial y Económica.. En dicho comentario estuvieron presentes:

Por parte de la Administración:

- Lic. Jaime Barrantes Espinoza, gerente, Gerencia de Pensiones.
- Lic. Eithel Corea Baltodano, director, Dirección Financiera Administrativa.
- Lic. Roy Alexander Retana Mora, jefe, Área Crédito y Cobros.
- Lic. Johnny Badilla Castañeda, jefe, Área Contabilidad IVM.
- Lic. José Luis Quesada Martínez, jefe, Área Administración Riesgo.
- Lcda. Johanna Mora Ulate, Asistente Ejecutiva de Gerencia.
- Lcda. Wendy Portillo Escalante, Jefe Subárea Gestión de la Cobranza a.i.
- Lic. Marco Andrey González Ramírez, encargado Auditoría, Gerencia de Pensiones.

Por parte de la Auditoría Interna:

- Lcda. Fabiola Zúñiga Calderón, Asistente de Auditoría.
- Lcda. Ana Cecilia Mora Ortiz, Asistente de Auditoría.
- Lic. Nathalie Arias Sánchez, Asistente de Auditoría.
- Lic. Adrián Miguel Céspedes Carvajal, jefe, Área Auditoría Financiera y Pensiones.
- Lic. Randall Jiménez Saborio, Subauditor.

Lic. Jaime Barrantes Espinoza:

El Gerente de Pensiones agradece el esfuerzo realizado. Señala que se han dado discusiones, incluso en la Junta Directiva, en relación con la pertinencia de si el programa debe mantenerse en la Gerencia de Pensiones. Esto incide en los planes de fortalecimiento que se puedan plantear y gestar.

Tratar de competir con entidades bancarias es algo complejo por los recursos que se invierten por parte de ellos y las limitaciones que nosotros tenemos.

Cuando el instrumento se plantea se involucra al Asesor actuarial de la Gerencia de Pensiones, para que las proyecciones de la tasa cumplan con las necesidades que tiene el fondo de pensiones.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Recomendación No.1

El marco de acción planteado podría requerir una importante inversión de recursos, generando una tarea importante para la gerencia, siendo que habría que esperar la postura de la Junta Directiva sobre esta línea de inversión.

La Gerencia de Pensiones tiene una capacidad limitada para llevar a cabo todas estas acciones ante la carencia de recurso humano y las tareas adicionales que debe cumplir la gerencia como el tema de sostenibilidad. Plantea importante que incluso se pueda involucrar a un asesor externo que pueda brindar una visión para este producto.

Plantea que es necesario incluir alguna valoración dentro de la recomendación de ese acompañamiento externo.

La Gerencia está en el proceso de presentar la Política de Crédito Hipotecario ante la Junta Directiva, pero además de esto hay que presentar una política de fortalecimiento para la gestión de crédito hipotecario.

Al respecto el Lic. Jiménez Saborío, señala que le parece recordar que ya existe un acuerdo de Junta Directiva circunscrito al fortalecimiento de la cartera, donde se puede analizar si está vigente.

Indica el Gerente que ese acuerdo se dio en un contexto diferente y que sería necesario volver a plantearlo.

Que exista una estrategia para que el Gerente de Pensiones establezca un acompañamiento desde su ámbito de competencia para lograr cumplir con esta recomendación, que debería convertirse en una nueva recomendación.

Lic. Eithel Corea Baltodano:

Agradece el informe y los insumos planteados por la Auditoría Interna, siendo que ha sido un análisis profundo de los diferentes temas y que en su nuevo rol de director va a ser un insumo valioso.

Recomendación 1: Señala importante que la recomendación sea dividida entre lo estratégico y operativo. Además, que es necesario un estudio externo para que se puedan establecer líneas para poder fortalecer eventualmente esta línea de inversión.

En relación con los gastos administrativos, indica que es un tema relevante que se debe abordar con asesoría de un tercero.

Se debe escalar la atención de la recomendación y no involucrar al Gerente dentro de la gestión operativa.

Indica adicionalmente que la recomendación debería ampliarse en cuanto al planteamiento de abordaje a 6 meses y el cumplimiento total de la recomendación a 18 meses.

Recomendación 2: Señala que parece ser que el único canal que se estaría planteando es la Dirección Jurídica, siendo que ellos tienen una carga de trabajo específica y podría ser que la capacidad instalada que tiene no sea suficiente.

La parte administrativa tiene 90 días cargados en la gestión jurídica.

Indica que se debería abrir la posibilidad de que se analice técnica y jurídicamente alguna otra alternativa que permita agilizar el proceso de otorgamiento de crédito, y que la decisión quede de parte del usuario cuál alternativa elegir.

Que también se incluya la parte de los peritos.

Recomendación 3: Señala que, si la plataforma que se tiene actualmente permitiría hacer todos los evolutivos que se están planteando en la recomendación, debido a que la plataforma es .Net.

Podría ser que sea necesario valorar si se debiera cambiar la plataforma ante la desactualización tecnológica que podría presentar. Pide que el plazo sea de 12 meses.

Continúa el Lic. Corea Baltodano

Recomendación 4: Considera que en la redacción se debe indicar "instruir" al Área Contabilidad IVM para que haga la conciliación y depuración de las subcuentas, siendo que eso no es resorte de la Dirección. Además, ampliar el plazo para la integración con el informe AFINPE-0038-2024



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Recomendación 5: Se debe incluir la palabra “gestionar”.

Recomendación 6: Que la revisión del procedimiento se haga en conjunto con las Área de Crédito, Contabilidad e informática.

Recomendación 7: Está de acuerdo con la recomendación, pero con el ajuste solicitado por la Lcda. Wendy Portillo.

Recomendación 8: Está de acuerdo con la recomendación

Lic. Roy Alexander Retana Mora:

Recomendación 9: Está de acuerdo con la recomendación, pero aclara que sólo una vez ha ocurrido esta situación por el tipo de operación con cuota escalonada. Hubo una situación particular con esta operación, pero siempre es importante analizar riesgos materializados para mejorar el proceso integralmente.

Recomendación 10: Está de acuerdo con la recomendación.

Lic. Johnny Badilla Castañeda:

Recomendación 5: Indica que se debe incluir dentro de la valoración al Área Contabilidad Financiera.

Lic. José Luis Quesada Martínez:

El informe de auditoría facilita que se pueda fortalecer la gestión de crédito hipotecario. Hay que hacer un planteamiento a la Junta Directiva para que ojalá pueda fortalecerse esta línea de inversión, lograr diversificar la cartera.

Están trabajando en una visión moderna de riesgos a nivel institucional, para mitigar las pérdidas que se puedan generar en las diferentes actividades. Hay un planteamiento para que la Dirección logre integrar los distintos tipos de riesgos.

Recomendación 11: Está de acuerdo con la recomendación.

Lcda. Johanna Mora Ulate:

Recomendación 1: Señala importante que la estrategia sea dirigida por el Gerente de Pensiones pero no la parte operativa la cual debe ser dirigida por el Director Financiero Administrativa.

Lcda. Wendy Portillo Escalante:

Recomendación 7: Considera que son dos casos distintos y que no sería prudente dejarlos en la misma recomendación, por lo cual requiere que se dividan.

Lic. Marco Andrey González Ramírez:

Recomendación 1: Señala que de la reserva de 2.7 billones que tiene el régimen el 3% corresponde a hipotecario, por lo cual sería fundamental afinar números en cuanto a la rentabilidad de esta línea de inversión. Además de analizar con cautela el tema del rol de los peritos y de dónde vendría el recurso.

El tema de la capacitación de usuarios está incluido dentro de la metodología Scrum.

VALORACIÓN DE OBSERVACIONES AL BORRADOR DEL INFORME:

Recomendación 1: La Auditoría Interna consideró las observaciones realizadas por la Administración y se efectuó la ampliación del plazo al primer entregable de la recomendación a 6 meses y de la segunda parte se consideró ampliar a 15 meses, en razón de extender los mismos 3 meses en ambas secciones, por cuanto el segundo entregable, está supeditado al primero.

Así mismo, se consideró la elaboración de una recomendación más estratégica, para el Gerente de Pensiones, quedando esta nueva como la primer recomendación y la que originalmente correspondía a la No. 1, se trasladó a ser la No. 2.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Recomendación 2: La Auditoría Interna consideró las observaciones realizadas por la Administración y se ajustó la redacción de la misma, además se agregó un apartado de valoración y análisis de los peritos que participan en el proceso de gestión para los Créditos Hipotecarios. Esta recomendación quedó como numeral 3, en este informe.

Recomendación 3: La Auditoría Interna consideró las observaciones realizadas por la Administración y se amplió el plazo a 12 meses. Esta recomendación quedó como numeral 4, en este informe.

Recomendación 4: La Auditoría Interna consideró las observaciones realizadas por la Administración y se ajustó la redacción de la recomendación, en el primer entregable se amplió el plazo a 2 meses. Esta recomendación quedó como numeral 5, en este informe.

Recomendación 5: La Auditoría Interna analizó las observaciones realizadas por las Administración, las cuales fueron consideradas para la emisión de esta recomendación. Esta recomendación quedó como numeral 6, en este informe.

Recomendación 6: La Auditoría Interna consideró las observaciones realizadas por la Administración y se consideraron en la redacción de la recomendación. Esta recomendación quedó como numeral 7, en este informe.

Recomendación 7: La Auditoría Interna analizó las observaciones realizadas por las Administración, las cuales fueron consideradas para la emisión de esta recomendación y separó los temas en 2 recomendaciones, cuyos números corresponden a 8 y 9.

Referente a las recomendaciones 8, 9, 10 y 11: no se realizan modificaciones ya que la Administración no tuvo observaciones, quedando en los numerales 10, 11, 12 y 13 respectivamente

ÁREA AUDITORÍA FINANCIERA Y PENSIONES

Licda. Ana Cecilia Mora Ortiz
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Licda. Fabiola Zúñiga Calderón
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Licda. Nathalie Arias Sanchez
ASISTENTE DE AUDITORIA

Lic. Adrián Céspedes Carvajal
JEFE ÁREA

ACC/NAS/ACMO/FZC/ayms

ANEXO No.01. Foliatura Expedientes de Crédito, (monto en colones)

| No. | N° Operación | Nombre | Tipo Prestatario | Fec. Inicio | Monto Aprobado | Observación |
|-----|--------------|--------|------------------|-------------|----------------|--|
| 1 | 3000128 | TSAIS | Pensionado | 18/01/2019 | 2,775,000.00 | Completamente sin foliatura, además varias páginas de liquidación de montos en el avance de la obra, no corresponden con la operación. |
| 2 | 3000153 | FFYM | Particular | 11/02/2019 | 48,000,000.00 | La foliatura no está completa, algunas páginas. |
| 3 | 3100050 | MSDF | Empleado | 30/04/2019 | 33,000,000.00 | Expediente sin folear, solamente las primeras páginas están foleadas. |
| 4 | 3400031 | MCSM | Particular | 15/07/2020 | 52,500,000.00 | La foliatura es confusa. |
| 5 | 3200005 | MGRM | Pensionado | 04/02/2019 | 24,000,000.00 | Las últimas páginas del expediente, no se encuentran foliadas. |
| 6 | 3200071 | BBAA | Particular | 05/08/2019 | 25,000,000.00 | No todos los documentos están foliados a partir del 0091 no se continuó. |
| 7 | 3200098 | GHYE | Particular | 06/12/2019 | 30,000,000.00 | Dos consecutivos de foliaturas por hoja y no se tacha la que no corresponde. foleatura confusa. |
| 8 | 3200115 | GMEJ | Particular | 05/09/2019 | 18,670,000.00 | Expediente mal foliado a partir del 0062. Del 0062 pasa al 0053 |
| 9 | 3200120 | MCG | Particular | 29/02/2020 | 26,000,000.00 | Esta incompleta y desordenada la foliatura, algunas páginas no tienen folio. |
| 10 | 3200123 | MMGM | Particular | 30/03/2020 | 23,000,000.00 | Foleatura incompleta, a partir del 0132, no esta foliado. |
| 11 | 3500020 | CGGP | Empleado | 30/07/2020 | 40,000,000.00 | El expediente no esta foleado completamente, último documento foleado es el 0121 posterior existen 84 hojas sin foliatura. |
| 12 | 3600011 | GBL | Particular | 23/07/2021 | 80,000,000.00 | Dos folios en una misma hoja, no se sabe cual es el que corresponde. |
| 13 | 4100005 | GRCM | Empleado | 11/05/2023 | 32,353,000.00 | Foleatura confusa. |
| 14 | 4100009 | RMYL | Empleado | 24/05/2023 | 45,500,000.00 | A partir del folio 110, no esta foliado (34 páginas), incluyendo la Escritura. |

Fuente: Elaboración propia

Imagen No.04. Expediente Operación No.3100050

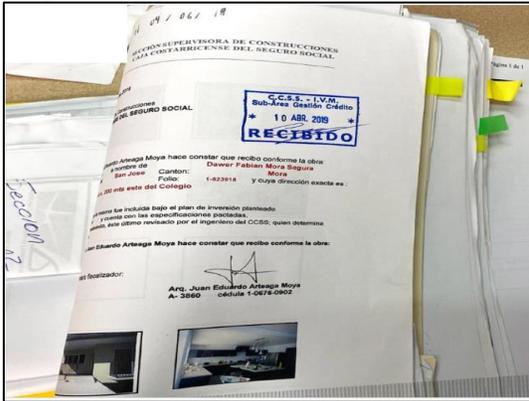


Imagen No.05. Expediente Operación No.3500020

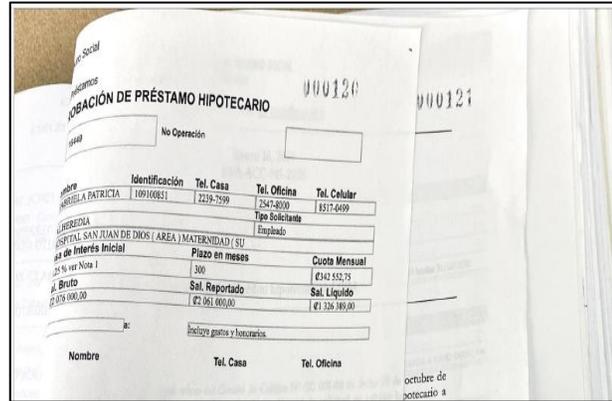


Imagen No.06. Expediente Operación No.3200115

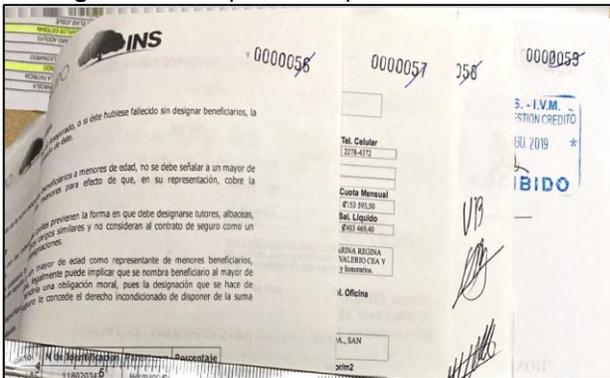
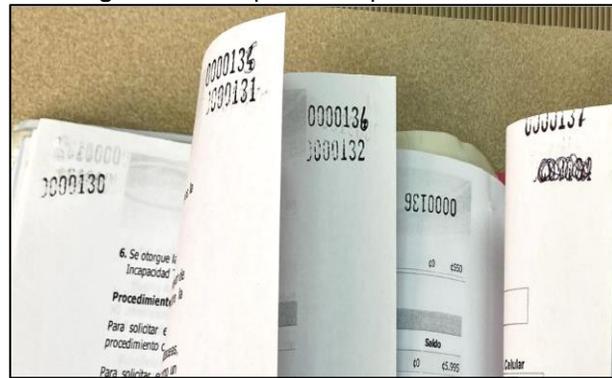


Imagen No.07. Expediente Operación 3400031





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

ANEXO No.02. Detalle de las debilidades en la documentación del Expediente crédito

| No. | N° Operación | Fec. Inicio | Monto Aprobado | Solicitud (a) | Hoja resumen | Constancia (c) | Reporte (d) | Cuenta Bancaria | Impuestos (f) | Declaración jurada (g) | Acta Comité | Construcc | Desembo | Foliatu | Escritur |
|-----|--------------|-------------|----------------|---------------|--------------|----------------|-------------|-----------------|---------------|------------------------|-------------|-----------|---------|---------|----------|
| 1 | 300028 | 18/01/2019 | 2,775,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✗ | ✓ |
| 2 | 3200005 | 04/02/2019 | 24,000,000.00 | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✗ | ✓ |
| 3 | 3200123 | 30/03/2020 | 23,000,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✗ | ✓ |
| 4 | 3900005 | 30/06/2022 | 38,869,000.00 | ✗ | ✓ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 5 | 4100009 | 24/05/2023 | 45,500,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✗ | N/A | ✗ | ✓ |
| 6 | 300053 | 11/02/2019 | 48,000,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | N/A | ✗ | ✓ |
| 7 | 3200044 | 28/02/2019 | 66,500,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 8 | 3900013 | 03/03/2022 | 33,965,000.00 | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 9 | 410042 | 13/09/2023 | 48,300,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 10 | 4200076 | 23/11/2023 | 53,535,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 11 | 4200093 | 16/11/2023 | 49,250,000.00 | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 12 | 4300022 | 06/07/2023 | 56,800,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 13 | 4400013 | 08/05/2023 | 29,900,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 14 | 4400025 | 20/12/2023 | 20,400,000.00 | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 15 | 3200042 | 26/02/2019 | 40,707,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 16 | 3200091 | 28/06/2019 | 85,200,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 17 | 3200115 | 05/09/2019 | 18,670,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | N/A | ✗ | ✓ |
| 18 | 3300010 | 31/01/2019 | 35,420,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 19 | 3300040 | 17/06/2019 | 21,790,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✗ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 20 | 3200125 | 02/12/2019 | 10,070,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 21 | 3400006 | 12/09/2019 | 28,000,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 22 | 3400009 | 06/09/2019 | 29,000,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 23 | 3400012 | 28/10/2019 | 46,446,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 24 | 3400024 | 18/11/2019 | 46,800,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 25 | 3400054 | 30/04/2020 | 37,594,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 26 | 3400055 | 18/05/2020 | 27,977,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 27 | 3400088 | 09/03/2021 | 27,500,000.00 | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 28 | 3500051 | 09/06/2021 | 16,266,000.00 | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 29 | 3800005 | 07/09/2021 | 45,000,000.00 | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 30 | 4100029 | 18/05/2023 | 45,270,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 31 | 4100051 | 19/10/2023 | 29,129,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 32 | 4200105 | 30/11/2023 | 75,000,000.00 | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 33 | 4200109 | 12/12/2023 | 33,543,000.00 | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 34 | 3200033 | 08/02/2019 | 19,462,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 35 | 3200058 | 21/03/2019 | 5,519,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✗ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 36 | 3200100 | 05/07/2019 | 18,630,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 37 | 3300021 | 20/03/2019 | 21,045,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✗ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 38 | 3400052 | 30/03/2020 | 8,302,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 39 | 3400089 | 19/04/2021 | 34,000,000.00 | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 40 | 4200036 | 04/05/2023 | 29,719,800.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 41 | 4200051 | 06/07/2023 | 46,260,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |
| 42 | 3100055 | 30/07/2019 | 112,500,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 43 | 4100005 | 11/05/2023 | 32,353,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✗ |
| 44 | 3100048 | 30/08/2019 | 53,000,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ |
| 45 | 3100050 | 30/04/2019 | 33,000,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✗ | ✓ |
| 46 | 3200050 | 06/12/2019 | 47,000,000.00 | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ |
| 47 | 3200055 | 13/12/2019 | 74,000,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ |
| 48 | 3200066 | 15/03/2020 | 44,700,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ |
| 49 | 3200078 | 15/12/2019 | 47,000,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ |
| 50 | 3200098 | 06/12/2019 | 30,000,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✗ | ✓ |
| 51 | 3200120 | 29/02/2020 | 26,000,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✗ | ✓ |
| 52 | 3300033 | 30/09/2019 | 60,500,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ |
| 53 | 3400031 | 15/07/2020 | 52,500,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ |
| 54 | 3500020 | 30/07/2020 | 40,000,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✗ | ✓ |
| 55 | 3500026 | 30/08/2020 | 26,600,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ |
| 56 | 3600011 | 23/07/2021 | 80,000,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✓ |
| 57 | 4200019 | 10/07/2023 | 61,000,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✗ | ✗ | ✓ | ✗ | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ |
| 58 | 3200071 | 05/08/2019 | 25,000,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✗ | ✓ |
| 59 | 3400059 | 01/09/2020 | 14,800,000.00 | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | N/A | ✓ | ✓ |

Fuente: Elaboración propia // ✗= No cumple, ✓= Cumple



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coince@ccss.sa.cr

-
- (a) La “*Hoja Solicitud de Avalúo*”, es un documento con la fecha en donde se le solicita al Perito el avalúo de la propiedad ofrecida en garantía,
 - (b) “*Hoja resumen Avalúo*” muestra los resultados de la valoración de la propiedad.
 - (c) La “*Constancia de salario y boletas de pago*” es requerida para el análisis de la capacidad de pago.
 - (d) El “*Reporte Crediticio para la entidad con Autorización*” es un emitido por una entidad bancaria sobre el nivel de endeudamiento del prestatario reportado en la SUGEF.
 - (e) La “*Constancia de Cuenta Cliente o IBAN emitida por la Entidad Financiera*”, es el comprobante emitido por la entidad bancaria correspondiente, donde se realizarán los desembolsos.
 - (f) La “*Certificación de impuestos municipales y territoriales al día*”, es emitida por la Municipalidad correspondiente referentes al bien ofrecido en garantía.
 - (g) “*Declaración jurada del solicitante*” es parte de los requisitos, es un documento firmado por el prestatario en donde indica entre otros aspectos su endeudamiento.
 - (h) Acta Comité de Crédito. Documento donde consta la aprobación del crédito por parte del Comité.
 - (i) Requisitos Básicos Construcción. Línea de Inversión “*Construcción Lote Propio*”, “*Construcción y Cancelación Hipoteca*”, “*Cancelación Hipoteca y Mejoras*”, “*Ampliación y Mejoras*”, “*Compra Lote y Construcción*”.
 - (j) Respaldo documenta desembolsos en los casos correspondientes que implica construcción.
 - (k) Foliaturo: los expedientes presentan una foliatura incompleta o están completamente sin foliar.
 - (l) La Escritura no está documentada en el expediente de crédito.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

ANEXO No.03. Detalle de las debilidades en la documentación del Expediente Indemnización pólizas

| Consecutivo | N° de Operación | Tipo indemnización | Deudor / Codedor | Fecha de defunción o invalidez | Verificación: documentación que debe contener el expediente digital (Sistema GeCredit) según el Área Crédito y Cobros | | | | | | | | | | Observación | | |
|-------------|-----------------|--------------------|------------------|--------------------------------|---|--------------------|----------------------------------|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|---------------------------|--|---|---|-------------------|--|---|
| | | | | | Certificación de defunción o invalidez | Carta de solicitud | Cédula del fallecido o asegurado | Información beneficiario | Cédula del beneficiario | Cuentas BAN beneficiario | Proyección de saldo-deuda | Nota de solicitud indemnización al ente asegurador | Detalle de depósitos del INS para la CCSS y el Beneficiario o asegurado | Nota por parte del Área de Contabilidad F/RM sobre la aplicación contable | | Nota al Área de Tesorería solicitando devolución de cuotas pagadas de más, (si aplica) | |
| 1 | 0304884 | Muerte | DEUDOR | 01/11/2019 | ✓ | ✓ | ✓ | Certificado | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | DFA-ACC-SAGC-0600-2020 | X | DFA-AC-0740-2020 | X | - Beneficiario - Certificado - Dinámica de Seguros, S.A. - Documento del Fiuquato firmado por el director Financiero Administrativo CCSS - Se observa 2 documentos del detalle liquidación y Fiuquato del seguro de Vida, emitido por el INS, sin firma, uno de la CCSS y otro del beneficiario - Se observa un reporte estado de la solicitud de pago, emitido desde el Sistema Integrado de Pagos (SPA) |
| 2 | 0305432 | Muerte | DEUDOR | 19/05/2021 | ✓ | ✓ | ✓ | no certificado | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | DFA-ACC-SAGC-0810-2021 | | DFA-AC-0385-2022 | N/A | - Beneficiario - no certificado- una línea con el detalle, sin encabezado - Tiene un documento de autorización para consulta de expediente emitido por el INS y firmado por la beneficiaria - Se observa 2 documentos del detalle liquidación y Fiuquato del seguro de Vida, emitido por el INS, sin firma, uno a la CCSS y otro al beneficiario |
| 3 | 0305441 | Muerte | DEUDOR | 11/01/2023 | ✓ | ✓ | ✓ | Certificado | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | DFA-ACC-0292-2023 | ✓ | DFA-AC-0297-2023 | DFA-ACC-0594-2023 | - Beneficiario - Certificada - Dinámica de Seguros, S.A. - Documento del detalle de la operación GeCredit - Tiene un documento de autorización para consulta de expediente emitido por el INS y firmado por la beneficiaria - No se visualiza el detalle del Fiuquato que firma la CCSS, tampoco el detalle y liquidación del Fiuquato que emite el INS |
| 4 | 0305478 | Muerte | DEUDOR | 20/04/2019 | ✓ | ✓ | ✓ | X | Aporta la del hijo | X | ✓ | ✓ | DFA-ACC-SAGC-0600-2020 | X | DFA-AC-0736-2020 | DFA-ACC-SAGC-0603-21 | - No aporta detalle del Beneficiario - Documento del Fiuquato firmado por el director Financiero Administrativo CCSS - Se observa 1 documento del detalle liquidación y Fiuquato del seguro de Vida, emitido por el INS, sin firma, para la CCSS - Se incluye el documento de aplicación de indemnización DFA-AC-0728-2020 que no corresponde a esta operación, sino es de otro prestatario 0304690 - Se observa un reporte estado de la solicitud de pago, emitido desde el Sistema Integrado de Pagos (SPA) |
| 5 | 0305854 | Muerte | DEUDOR | 01/02/2023 | ✓ | ✓ | ✓ | X | | ✓ | ✓ | ✓ | DFA-ACC-0294-2023 | ✓ | DFA-AC-0269-2023 | N/A | - No aporta detalle del Beneficiario - Tiene un documento de autorización para consulta de expediente emitido por el INS y firmado por la beneficiaria - No se visualiza el detalle del Fiuquato que firma la CCSS, tampoco el detalle y liquidación del Fiuquato que emite el INS |
| 6 | 0305929 | Muerte | CODEUDOR | 19/12/2020 | ✓ | ✓ | ✓ | X | Aporta la del hijo | ✓ | ✓ | ✓ | DFA-ACC-SAGC-0811-2021 | X | DFA-AC-0515-2021 | DFA-ACC-SAGC-0531-2021 | - No aporta detalle del Beneficiario - Tiene un documento de autorización para consulta de expediente emitido por el INS y firmado por la beneficiaria - Se observa un documento del detalle liquidación y Fiuquato del seguro de Vida, emitido por el INS, sin firma, para la CCSS - Documento del Fiuquato sin firmar por el representante legal de la CCSS |
| 7 | 0305969 | Muerte | DEUDOR | 01/01/2022 | ✓ | ✓ | ✓ | Certificado | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | DFA-ACC-SAGC-0149-2022 | ✓ | DFA-AC-00584-2022 | N/A | - Beneficiario - Certificado - Dinámica de Seguros, S.A. - Tiene un documento de autorización para consulta de expediente emitido por el INS y firmado por la beneficiaria - No se visualiza el detalle del Fiuquato que firma la CCSS, tampoco el detalle y liquidación del Fiuquato que emite el INS |
| 8 | 0306180 | Muerte | DEUDOR | 07/08/2021 | ✓ | ✓ | ✓ | no certificado | Solo está la de un beneficiario | X | ✓ | ✓ | DFA-ACC-SAGC-0605-2021 | X | DFA-AC-0201-2022 | DFA-ACC-SAGC-0248-2022 | - Beneficiario - no certificado- una línea con el detalle, sin encabezado - Solo se refleja la cédula de S.R.P, no se visualiza la de A.R.P - Se observa un documento del detalle liquidación y Fiuquato del seguro de Vida, emitido por el INS, sin firma, para la CCSS - Documento del Fiuquato sin firmar por el representante legal de la CCSS |
| 9 | 0306339 | Muerte | DEUDOR | 16/01/2022 | ✓ | ✓ | ✓ | Certificado | X | X | ✓ | ✓ | DFA-ACC-SAGC-0334-2022 | ✓ | DFA-AC-0590-2022 | N/A | - Beneficiario - Certificado - Dinámica de Seguros, S.A. - No se visualiza el detalle del Fiuquato que firma la CCSS, tampoco el detalle y liquidación del Fiuquato que emite el INS |
| 10 | 0306556 | Muerte | CODEUDOR | 07/03/2023 | ✓ | X | ✓ | Certificado | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | DFA-ACC-SAGC-0793-2023 | ✓ | DFA-AC-0572-2023 | DFA-ACC-0951-2023 | - Beneficiario - Certificado - Dinámica de Seguros, S.A. - Tiene un documento de autorización para consulta de expediente emitido por el INS y firmado por la beneficiaria - No se visualiza el detalle del Fiuquato que firma la CCSS, tampoco el detalle y liquidación del Fiuquato que emite el INS |
| 11 | 0400015 | Muerte | DEUDOR | 01/10/2022 | ✓ | ✓ | ✓ | X | | ✓ | ✓ | ✓ | DFA-ACC-0249-2023 | ✓ | DFA-AC-0254-2023 | N/A | - No aporta detalle del Beneficiario - Tiene un documento de autorización para consulta de expediente emitido por el INS y firmado por la beneficiaria - Quéjó un saldo descubierto por un monto de €4.071.305,59 colones, que será asumido por la esposa en cuotas mensuales - No se visualiza el detalle del Fiuquato que firma la CCSS, tampoco el detalle y liquidación del Fiuquato que emite el INS |
| 12 | 0400117 | Muerte | DEUDOR | 01/10/2022 | ✓ | ✓ | ✓ | X | | ✓ | ✓ | ✓ | DFA-ACC-0249-2023 | ✓ | DFA-AC-0255-2023 | N/A | - No aporta detalle del Beneficiario - Quéjó un saldo descubierto por un monto de €653.227,95 colones, que será asumido por la esposa en cuotas mensuales - No se visualiza el detalle del Fiuquato que firma la CCSS, tampoco el detalle y liquidación del Fiuquato que emite el INS |
| 13 | 0500126 | Muerte | DEUDOR | 08/01/2020 | ✓ | ✓ | ✓ | X | X | X | ✓ | ✓ | DFA-ACC-SAGC-0600-2020 | X | DFA-AC-0061-2021 | X | - No aporta detalle del Beneficiario, ni la cédula - No Tiene un documento de autorización para consulta de expediente emitido por el INS y firmado por la beneficiaria - Documento del Fiuquato firmado por el director Financiero Administrativo CCSS - Se observa un documento del detalle liquidación y Fiuquato del seguro de Vida, emitido por el INS, sin firma, para la CCSS |
| 14 | 0500139 | Muerte | DEUDOR | 09/06/2023 | ✓ | ✓ | ✓ | no certificado | | ✓ | ✓ | ✓ | DFA-ACC-0754-2023 | ✓ | DFA-AC-0543-2023 | N/A | - Beneficiario - no certificado- una línea con el detalle, sin encabezado - Tiene un documento de autorización para consulta de expediente emitido por el INS y firmado por la beneficiaria - No se visualiza el detalle del Fiuquato que firma la CCSS, tampoco el detalle y liquidación del Fiuquato que emite el INS |
| 15 | 0700038 | Muerte | DEUDOR | 18/06/2021 | ✓ | ✓ | ✓ | no certificado | | ✓ | ✓ | ✓ | DFA-ACC-SAGC-0510-2021 | X | DFA-AC-0198-2022 | DFA-ACC-SAGC-0248-2022 | - Beneficiario - no certificado- una línea con el detalle, sin encabezado - Tiene un documento de autorización para consulta de expediente emitido por el INS y firmado por el beneficiario - Se observa un documento del detalle liquidación y Fiuquato del seguro de Vida, emitido por el INS, sin firma, para la CCSS - Documento del Fiuquato sin firmar por el representante legal de la CCSS |
| 16 | 1008662 | Muerte | DEUDOR | 15/02/2021 | ✓ | ✓ | ✓ | no certificado | X | X | ✓ | ✓ | DFA-ACC-SAGC-0408-2021 | X | DFA-AC-0895-2021 | DFA-ACC-SAGC-0237-2021 | - Beneficiario - no certificado- una línea con el detalle, sin encabezado - Tiene un documento de autorización para consulta de expediente emitido por el INS y firmado por el beneficiario - Se observa un documento del detalle liquidación y Fiuquato del seguro de Vida, emitido por el INS, sin firma, para la CCSS - Documento del Fiuquato sin firmar por el representante legal de la CCSS |
| 17 | 1008671 | Muerte | DEUDOR | 01/03/2021 | ✓ | X | X | Certificado | X | X | ✓ | ✓ | DFA-ACC-SAGC-0409-2021 | ✓ | DFA-AC-0581-2022 | N/A | - Tiene un documento que se llama reporte de pólizas colectivas, que es como un formulario del INS - Beneficiario - Certificado - Se observa un documento del detalle liquidación y Fiuquato del seguro de Vida, emitido por el INS, sin firma, para la CCSS - No se visualiza el detalle del Fiuquato que firma la CCSS |
| 18 | 1009407 | Muerte | DEUDOR | 12/02/2022 | ✓ | ✓ | ✓ | Certificado | X | X | ✓ | ✓ | DFA-ACC-SAGC-0227-2022 | ✓ | DFA-AC-0585-2022 | N/A | - Beneficiario - Certificado - Dinámica de Seguros, S.A. - No tiene el documento de autorización para consulta de expediente emitido por el INS y firmado por el beneficiario - No se visualiza el detalle del Fiuquato que firma la CCSS, tampoco el detalle y liquidación del Fiuquato que emite el INS |
| 19 | 1009609 | Muerte | DEUDOR | 19/06/2021 | ✓ | ✓ | ✓ | Certificado | | X | ✓ | ✓ | DFA-ACC-SAGC-0514-2021 | ✓ | DFA-AC-0284-2022 | DFA-ACC-SAGC-0341-2022 | - Beneficiario - Certificado - Dinámica de Seguros, S.A. - Tiene un documento de autorización para consulta de expediente emitido por el INS y firmado por el beneficiario - Documento del Fiuquato firmado por el director Financiero Administrativo CCSS - Se observa un documento del detalle liquidación y Fiuquato del seguro de Vida, emitido por el INS, sin firma, para la CCSS |



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

| Consecutivo | N° de Operación | Tipo indemnización | Deudor / Coadeudor | Fecha defunción o invalidez | Verificación: documentación que debe contener el expediente digital (Sistema GeCredit) según el Área Crédito y Cobros | | | | | | | | | | Observación | |
|-------------|-----------------|--------------------|--------------------|-----------------------------|---|--------------------|----------------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------------|--|---|---|------------------------|--|
| | | | | | Certificación de defunción o invalidez | Carta de solicitud | Cédula del fallecido o asegurado | Información beneficiario | Cédula del beneficiario | Cuentas BAN beneficiario | Proyección de saldos-deuda | Nota de solicitud indemnización al ente asegurador | Detalle de depósitos del INS para la CCSS y el Beneficiario o asegurado | Nota por parte del Área de Contabilidad NIV, sobre la aplicación contable | | Nota al Área de Tesorería, solicitando devolución de cuotas pagadas de más, (si aplica) |
| 20 | 2500047 | Muerte | DEUDOR | 20/05/2021 | ✓ | ✓ | ✓ | X | ✓ | X | ✓ | DFA-ACC-SAGC-0727-2021 | X | DFA-AC-0202-2022 | DFA-ACC-SAGC-0237-2022 | - No aporta detalle del Beneficiario - Tiene un documento de autorización para consulta de expediente emitido por el INS y firmado por el beneficiario - Documento del Fiuquito firmado por el director Financiero Administrativo CCSS - No se observa el documento del detalle liquidación y Fiuquito del seguro de Vida, que emite el INS |
| 21 | 3100045 | Muerte | COADEUDOR | 03/08/2020 | ✓ | ✓ | ✓ | no certificado | X | ✓ | ✓ | DFA-ACC-SAGC-0721-2020 | X | DFA-AC-0265-2021 | DFA-ACC-SAGC-0350-2021 | - Beneficiario - no certificado- líneas con el detalle, sin encabezado - Tiene un documento de autorización para consulta de expediente emitido por el INS y firmado por el beneficiario - Documento del Fiuquito firmado por el director Financiero Administrativo CCSS - No se observa el documento del detalle liquidación y Fiuquito del seguro de Vida, que emite el INS |
| | 3100045 | Muerte | DEUDOR | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | 3200064 | Muerte | DEUDOR | 24/06/2021 | ✓ | ✓ | ✓ | no certificado | X | ✓ | ✓ | DFA-ACC-SAGC-0153-2022 | ✓ | DFA-AC-0745-2022 | DFA-ACC-0446-2022 | - Beneficiario - no certificado- líneas con el detalle, sin encabezado - Tiene un documento de autorización para consulta de expediente emitido por el INS y firmado por el beneficiario - No se visualiza el detalle del Fiuquito que firma la CCSS, tampoco el detalle y liquidación del Fiuquito que emite el INS |
| 23 | 0500112 | Invalidez | COADEUDOR | 16/03/2022 | ✓ | ✓ | ✓ | N/A | N/A | ✓ | ✓ | DFA-ACC-0621-2022 | ✓ | DFA-AC-0107-2023 | DFA-ACC-0148-2023 | - Tiene un documento de autorización para consulta de expediente emitido por el INS y firmado por el asegurado - Se incluye el criterio de la comisión - No se visualiza el detalle del Fiuquito que firma la CCSS, tampoco el detalle y liquidación del Fiuquito que emite el INS |
| | 0500112 | Invalidez | DEUDOR | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | 0600021 | Invalidez | COADEUDOR | 23/09/2022 | ✓ | ✓ | X | N/A | N/A | X | ✓ | DFA-ACC-0620-2022 | ✓ | DFA-AC-0964-2022 | N/A | - No tiene un documento de autorización para consulta de expediente emitido por el INS y firmado por el asegurado - No se incluye el criterio de la comisión - No se visualiza el detalle del Fiuquito que firma la CCSS, tampoco el detalle y liquidación del Fiuquito que emite el INS |
| | 0600021 | Invalidez | DEUDOR | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | 1005246 | Invalidez | DEUDOR | 18/03/2021 | ✓ | ✓ | ✓ | N/A | N/A | X | ✓ | DFA-ACC-SAGC-0509-2021 | X | DFA-AC-0196-2022 | DFA-ACC-SAGC-0248-2022 | - No tiene un documento de autorización para consulta de expediente emitido por el INS y firmado por el asegurado - No se incluye el criterio de la comisión - Documento del Fiuquito sin firmar por el representante legal de la CCSS - Se observa un documento del detalle liquidación y Fiuquito del seguro de Vida, emitido por el INS, sin firma, para la CCSS - Se visualiza un documento llamado "Comprobante de pago emitido", generado desde el Sistema SIP |
| 26 | 3300006 | Invalidez | DEUDOR | 24/03/2022 | ✓ | ✓ | ✓ | N/A | N/A | ✓ | ✓ | DFA-ACC-1009-2023 | ✓ | DFA-AC-0685-2023 | DFA-ACC-1200-2023 | - Tiene un documento de autorización para consulta de expediente emitido por el INS y firmado por el asegurado - Se incluye el criterio de la comisión - No se visualiza el detalle del Fiuquito que firma la CCSS, tampoco el detalle y liquidación del Fiuquito que emite el INS |

Fuente: Elaboración propia. // X= No cumple, ✓= Cumple, N/A=No aplica //

ANEXO No.04. Requisitos para el trámite de reclamos de indemnización de pólizas

Requisitos para tramitar reclamos por Muerte, Póliza de Vida.

1. Nota dirigida al Área Crédito y Cobro, para presentar trámite por reclamo ante el Instituto Nacional de Seguros mencionando los últimos centros hospitalarios donde fue atendido y números de contacto.
2. Presentar 1 certificación original con la causa de muerte emitida por el Registro Civil.
3. Sumatoria extendida por el OIJ (en caso de muerte accidental), que contenga la descripción de los hechos y las pruebas de laboratorio forense sobre alcohol (OH) o tóxicos en la sangre.
4. Fotocopia de la cédula del asegurado y de los beneficiarios.
5. Debe llenar boleta de autorización de expedientes médicos.

IMPORTANTE: El prestatario debe continuar cancelando las cuotas de su operación hasta que la CCSS, reciba el depósito del saldo de la deuda por el Instituto Nacional de Seguros.

Requisitos para tramitar reclamos por Invalidez, Póliza de vida

1. Nota dirigida al Área Crédito y Cobros, para presentar trámite por reclamo ante el Instituto Nacional de Seguros mencionando los últimos centros hospitalarios donde fue atendido y números de contacto.
2. Presentar certificación original emitida por la Comisión Calificadora del Estado de Invalidez emitida por la CCSS, con la causa de la declaratoria de invalidez.
3. (En caso de pensión por vía Judicial se debe presentar el dictamen médico legal y Sentencia en firme del Juzgado de Trabajo).
4. Fotocopia de la cédula del asegurado.
5. Debe llenar boleta de autorización de expedientes médicos.

IMPORTANTE: El prestatario debe continuar cancelando las cuotas de su operación hasta que la CCSS, reciba el depósito del saldo de la deuda por el Instituto Nacional de Seguros.

Fuente: Dirección Financiera Administrativa, Gerencia de Pensiones



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

ANEXO No.05. Requisitos para el trámite de reclamos de indemnización de pólizas

| Hallazgo | Riesgo | Clasificación del riesgo | Riesgo | | Probabilidad (Ocurrencia) | Gravedad (Impacto) | Evaluación | | Recomendación asociada al riesgo |
|---|--|--------------------------------|---|---|---------------------------|--------------------|------------------|------------------|----------------------------------|
| | | | Causa | Efecto | | | Valor del riesgo | Nivel del riesgo | |
| Variables para el análisis del rendimiento y estabilidad de la cartera | - Líneas de Crédito desactualizadas | Financiero | - Falta de un análisis robusto de costos del producto - Falta de actualización de la tasa de gastos Administrativos y la Política de crédito - Falta de una estrategia clara y verificación constante de los tomadores de decisiones | - Otorgamiento de créditos en condiciones no competitivas, en comparación con el Mercado | 5 | 4 | 20 | Grave | 1 y 2 |
| Tiempo para el otorgamiento de los Créditos | - Clientes potenciales desaprovechados por demora prolongada - Solicitudes de crédito atendidas de manera inoportuna - Reputación Institución comprometida por la lenta capacidad de respuesta | Operativo | - Falta de supervisión constante - Falta de alineación y regulación normativa - Ausencia de alertas a nivel del Sistema informático, que permitan dar trasabilidad al proceso | - Cancelación anticipada de las operaciones - Afectación de la rentabilidad esperada de la cartera - Desconfianza del prestatario hacia la Institución - Renovación de opciones de compra-venta | 5 | 5 | 25 | Grave | 1 y 7 |
| Expediente para el otorgamiento de créditos | - Expedientes de créditos hipotecarios realizados de manera incompleta - Respaldo de los créditos documentados ineficientemente | Operativo | - Falta de supervisión constante - Falta del cumplimiento de las funciones del personal a cargo del proceso | - Integridad de la información - Desconfianza del prestatario hacia la Institución - Problemas legales | 5 | 2 | 10 | Relevante | 1 |
| Depuración del Auxiliar de Créditos Hipotecarios | - Depuración del Auxiliar de Créditos Hipotecarios realizada de manera inadecuada e inoportuna - Indicadores conformados desde el Auxiliar de manera inconsistente | Operativo | - Falta de supervisión constante - Falta de comunicación entre unidades generadoras de datos - Falta de tiempo dedicado a la revisión y depuración del auxiliar | - Tomas de decisiones con datos inexactos - Desajustes en los saldos contables - Afectación en la precisión de los indicadores - Impactos en la planificación estratégica | 5 | 5 | 25 | Grave | 1 y 8 |
| Desembolsos de operación relacionadas con plan de inversión "Construcción en lote propio" | - Intereses cobrados de manera impropediente - Prácticas operativas gestionadas de manera inadecuada | Operativo - Financiero - legal | - Falta de alineación y regulación normativa - Falta de experiencia y conocimiento técnico de los funcionarios | - Cobros adicionales o indebidos al prestatario - Problemas legales - Desconfianza de los prestatarios hacia la Institución | 3 | 4 | 12 | Relevante | 7 |
| Aplicación de la tasa de interés moratorio | - Intereses cobrados de manera impropediente - Acuerdos legales incumplidos por aplicación incorrecta de los cláusulas en la escritura de la hipoteca | Operativo - Financiero - legal | - Falta de supervisión constante - Falta de revisión de los parámetros del sistema - Falta de aplicación correcta de las cláusulas de la escritura de la Hipoteca | - Recargo de funciones por revisión de prestatarios afectados - Ajustes contables por devoluciones de dinero - Problemas legales - Atención de quejas por prestatarios inconformes | 2 | 2 | 4 | Apreciable | 6 |
| Sistema de información GeCredit y procesos operativos | - Datos generados de forma inconsistente - Nivel de satisfacción de los usuarios inapropiado - Sistema GeCredit no ajustado al proceso operativo actual | Operativo - Tecnológico | - Falta de aprovechamiento de las horas de desarrollo para la atención de lo evidenciado en el informe - Una migración de datos del sistema previo, sin la depuración y mapeo del proceso adecuado - No se cumplen los roles de la metodología scrum | - Indicadores impresos para la toma de decisiones - Uso de herramientas de ofimáticas para registrar los procesos faltantes en el sistema GeCredit - Pérdida de información al no existir un expediente digital | 5 | 5 | 25 | Grave | 3 |
| Indemnización de Pólizas | - Expedientes de Indemnización de pólizas realizados de manera incompleta - Remanentes gestionados de forma inoportuna | Operativo | - Falta de claridad de cual es el beneficiario de la póliza - Falta del cumplimiento de las funciones del personal a cargo del proceso - Falta de una depuración oportuna de los sobrantes al aplicar una indemnización | - Integridad de la información en los expedientes - Saldos contables sin depurar oportunamente - Saldos descubiertos posterior a aplicar una póliza | 2 | 2 | 4 | Apreciable | 9 |
| Registro y conciliación de cuentas contables de Créditos Hipotecarios | - Prácticas operativas gestionadas de manera inadecuada - Integridad y confiabilidad de la información afectada por la inoportunidad en el registro y la depuración de esta - Estados Financieros elaborados con información imprecisa | Operativo - Financiero | - Débil cultura contable y aplicación incorrecta de la normativa técnica - Falta de una supervisión constante - Falta de realizar las conciliaciones y depuraciones de cuentas contables oportunamente - Falta de conocimiento técnico de los funcionarios | - Toma de decisiones imprecisas - Afectación en la integridad y calidad de la información - Desconfianza en el contenido de los Estados Financieros - Afectación de la planificación estratégica de la cartera hipotecaria | 5 | 5 | 25 | Grave | 4 y 5 |

Fuente: Elaboración propia